

مركز البحوث

الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض

بحث ميداني

إعداد

د. عبد المحسن بن صالح الحيدر أ. إبراهيم عمر بن طالب

بسم الله الرحمن الرحيم



مركز البحوث

الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض

(بحث ميداني)

إعداد

د. عبد المحسن بن صالح الحيدر - أ. إبراهيم عمر بن طالب

١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م

بطاقة الفهرسة

ⓒ معهد الإدارة العامة، ١٤٢٦هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الحيدر، عبدالمحسن

الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض: بحث ميدانى. /عبدالمحسن الحيدر؛ إبراهيم بن طالب

١٩٢ ص؛ ١٧ × ٢٤سم

ردمك: ٦-١٣٠-١٤-٩٩٦٠

١ - الرضا الوظيفى - السعودية أ - بن طالب، إبراهيم (مؤلف مشارك) ب - العنوان

ديوى ٦١٠,٦٩ ١٤٢٦/٥١٦

رقم الإيداع: ١٤٢٦/٥١٦

ردمك: ٦-١٣٠-١٤-٩٩٦٠

قائمة المحتويـــــــات

الموضـــــــوع	الصفحـة

الموضـــــوع	الصفحة

الموضـــــــوع	الصفحة



قائمة الجداول

الرقم	الجـــــدول	الصفحة

قائمة الأشكال



الفصل الأول

- المقدمة
- مشكلة البحث
- أهداف البحث
- أهمية البحث
- أسئلة البحث

المقدمة:

يقصد بالرضا كما عرَّفه معجم وبستر Webster's Dictionary "بأنه كل ما يؤدى إلى الإشباع والمتعة والسعادة".

وقد استخدم علماء النفس أثناء دراستهم للرضا عن العمل فى المؤسسات منذ عام (١٩٣٠م) عبارة الرضا للدلالة على مواقف الموظفين وقبولهم، ومدى تأقلمهم مع وظائفهم (العديلى، ١٩٨٤م، ص ١٤-١٥).

لقد تعددت المصطلحات المستخدمة للتعبير عن مشاعر الفرد النفسية نحو عمله، ومن هذه المصطلحات: الرضا الوظيفى Job Satisfaction، والروح المعنوية Morale، والاتجاه النفسى نحو العمل (Attitude Towards the Job)، وتشير هذه المصطلحات فى مجملها إلى مجموع مشاعر الفرد الوجدانية نحو عمله الحالى، كما تعبر عن مدى الإشباع الذى يتصور الفرد أنه يحققه فى وظيفته ويستعمل أحيانا مصطلح الرضا الوظيفى ومصطلح الروح المعنوية مرادفين لبعضهما، ولكن الروح المعنوية تتعلق بالرضا الوظيفى الذى تتمتع به مجموعة العمل أكثر منه بالنسبة للفرد. أما اتجاهات الفرد نحو عمله فتكتسب أهمية خاصة، نظراً لأنها تحتل موقعًا مركزيًا فى عملية تحويل متطلبات العمل إلى جهود، وإن المعلومات حول شعور الأفراد تجاه أعمالهم ستكون ذات فائدة كبيرة فى التنبؤ بسلوكهم، مادامت الاتجاهات تتوسط بين متطلبات العمل، والاستجابات تجاه العمل أو السلوك (شلول، ١٩٩٩م، ص٥٣).

وجد هيرتزبرغ بعدين للرضا الوظيفى هما "بُعد الدافعية" و"بُعد الصحة" ويرى أن بُعد "الصحة" لا يرفع دافعية الموظفين، بل يقلل مستوى عدم الرضا، أى: إنه يؤدى إلى عدم الرضا إذا لم يتواجد أو أُسيء التعامل معه، ويشمل سياسات المنظمة والإشراف، والمرتب والعلاقات مع الزملاء، وظروف العمل، أما بُعد "الدافعية" فيؤدى إلى الرضا من خلال تحقيق احتياجات الفرد نحو النمو الشخصى والقيمة المعنوية، ويشمل الإنجاز والتقدير والعمل ذاته، والمسؤولية والترقية، وبتحقيق بُعد "الصحة" تؤدى الدافعية إلى الرضا الوظيفى والإنتاجية. (Syptak, et. al. 1999).

وجد (Cangelosi, et. al. 1998) أن أهم أسباب ترك العاملين أعمالهم فى مهنة التمريض أو تغييرها تقع ضمن أربع فئات هى: الراتب، والبدلات الملائمة، جدول مناوبات

العمل، وضغوط العمل، ويقترحون أن ينفذ مديرو المستشفيات برامج لرفع الدافعية والولاء للمنظمة بهدف الإبقاء على الهيئة التمريضية فى المستشفى، وتخفيض نسبة ترك العمل تشمل تدوير وتعديل مناوبات العمل، وتدوير مسؤوليات العمل أيضا وتفعيل مفهوم فرق العمل فى تقديم الرعاية الصحية، إضافة إلى برامج وجوائز تقديرية.

يشير (ph & Deshpande, Jose 1997) إلى عدم رضا هيئة التمريض فى المستشفيات عن الإشراف، وفرص الترقية، مما يؤدى إلى ارتفا ع معدل ترك العمل وتغييره، وإلى انخفاض مستوى الإنتاجية.

السلوك الإنسانى موجه نحو إشبا ع الاحتياجات، وتتكون هذه الاحتياجات من ثلاث مجموعات هى: الاحتياج المادى، والاحتياج الاجتماعى، واحتياج تحقيق الذات. وما لم يعتقد الأفراد العاملون أن العمل يشبع احتياجاتهم، وما لم يكن العمل مرضيًا، ويوفر فرصًا للمرح والمتعة فإن العاملين لن يوجهوا جهودهم طوعًا لتحقيق أهداف المؤسسة، ويصبح العمل نوعًا من العقاب، (شلول، ١٩٩٩م، ص٤٩).

تلعب الاحتياجات الإنسانية دورًا بارزًا فى تحديد المستوى المثالى للأداء التنظيمى الذى يتحقق من خلال ثلاثة معايير هى: الفاعلية، ويقصد بها تحقيق أهداف المؤسسة، والكفاءة، ويقصد بها تحقيق أقصى ما يمكن من المخرجات بأقل ما يمكن من المدخلات، والصحة التنظيمية، ويقصد بها العلاقة بين الأفراد العاملين والمؤسسة، وتتحقق عند تكامل أهداف الأفراد العاملين مع أهداف المؤسسة، والاستفادة القصوى من الطاقات الكامنة لدى الأفراد العاملين، وتوافر مناخ مناسب يساعد فى نمو العاملين والمؤسسة على حد سواء، هذا يعنى أن المستوى المثالى للأداء التنظيمى لا يتحقق إلا برفاه العاملين، وإشبا ع احتياجاتهم وطموحاتهم من جهة، ورفاه المؤسسة وتقدمها من جهة أخرى، فاحتياجات الأفراد العاملين على اختلافها، سواء كانت بدنية أساسية، أم اجتماعية، أم ذاتية، تؤثر فى سلوك الأفراد وفى أدائهم، وتعتبر من محددات الكفاءة الإنتاجية فى المؤسسات. كما أن من أهم مقومات البيئة التنظيمية فى المؤسسات الإبداعية توافر مناخ تسوده الثقة، والطمأنينة، والدعم، والاحترام المتبادل بين الأفراد العاملين ،رؤساء ومرؤوسين، وتحقق فى الوقت نفسه التناسق والتكامل بين أهداف العاملين وحاجاتهم، وأهداف المؤسسة واحتياجاتها.

مشكلة البحث:

بلغ عدد العاملين فى القطاع الصحى فى المملكة العربية السعودية عام ١٤١٩هـ، ٣١٥٠٢ طبيباً منهم (١٩٪) من السعوديين، و٦٥٥٢٦ ممرضاً منهم (١٨٪) من السعوديين، وبلغ عدد العاملين فى الفئات الطبية المساعدة بما فيها الصيادلة ٤١٧٦٣، منهم حوالى (٤٠٪) من السعوديين. كما بلغت نسبة الأطباء السعوديين العاملين بوزارة الصحة فى نفس العام (١٢٪) من الذكور، و(٨٪) من الإناث، وبلغت نسبة السعوديين من المرضين (١٢٪) من الذكور، و(١٥٪) من الإناث، وعمل فى الصيدلة (٤٥٪) من الذكور، و(٨٪) من الإناث من السعوديين، وعمل فى الفئات الطبية المساعدة (٥٠٪) موظفاً سعودياً، و(٥٪) موظفة سعودية، وعمل فى النواحى الإدارية فى وزارة الصحة ٣٣٪ من السعوديين وأقل من خمسة بالألف من السعوديات.

كما بلغ عدد العاملين فى وزارة الصحة فى منطقة الرياض ١٨٩٠ طبيباً منهم (٥٪) من السعوديين، و(١٪) من السعوديات، و٢٥٣٥ ممرضاً، منهم أقل من (٢٪) من السعوديين وحوالى (١٪) من السعوديات، و٢٤٦ فنياً، منهم ٥ سعوديين و٣ سعوديات، و١٠١٩ إدارياً، منهم (٣٦٪) من السعوديين و(٧٪) من السعوديات، (الكتاب الاحصائى السنوى ١٤١٩).

وبذلك نلاحظ من الإحصائيات السابقة أن هناك قصوراً جلياً فى أعداد القوى العاملة الصحية الوطنية، وخاصة العنصر النسائى، إذ كانت نسبة المرضات السعوديات العاملات بوزارة الصحة (١٪) من إجمالى أعداد المرضين المسجلين بالوزارة، وفى الواقع هذا ينطبق أيضاً فى المهنة الصحية المختلفة بالنسبة للجنسين، إذ كانت نسبة الأطباء العاملين بوزارة الصحة لا تزيد أيضاً عن (٥٪)، وفقط (١٪) نسبة الطبيبات العاملات بالوزارة، وذلك وفقاً لإحصائيات ١٤١٩هـ. ولعل سبب ذلك عدد من العوامل: منها ما هو متعلق بالرضا الوظيفى عن تلك المهن، وخاصة ما يتعلق بطبيعة تلك المهن ونظرة المجتمع لتلك المهن، وخاصة مهن التمريض كما تشير نتائج (حمدى والحيدر، ١٩٩٦م)؛ إذ يعتقد البعض أنها تتعارض مع تقاليد المجتمع، إضافة إلى ما تتطلبه تلك المهن إلى التواجد فى أوقات مختلفة والاختلاط بالنسبة للعنصر النسائى، ولهذا فإن عملية توطين تلك الوظائف قد تتطلب التعرف على أهم العناصر التى يمكن من خلالها رفع مستوى الرضا الوظيفى، أو خفض مستوى عدم الرضا فى هذه المهن، وذلك محاولة للتغلب على أهم المعوقات أو العوامل التى قد تؤثر سلباً فى رضاهم الوظيفى، وتشجيع دخول القوى العاملة الوطنية فى القطاع الصحى.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وخصائصه وأبعاده وذلك من خلال:

- التعرف على أهم أبعاد الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض وفقًا لأبعاد الرضا المختلفة.
- التعرف على احتمال وجود اختلافات فى متسويات رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض باختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس ،الجنسية ، المؤهل العلمى ، مكان العمل ، طبيعة العمل).
- تحديد جوهرية العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفى والمتغيرات الشخصية.
- التعرف على أكثر عناصر الرضا تأثيراً فى أبعاده المختلفة.

أهمية البحث:

يرى سيبتاك وآخرون أن الموظفين الراضين هم عادة أكثر إنتاجية وإبداعًا، وهم أكثر ولاء وارتباطًا بأعمالهم وأرباب عملهم، كما تُبيِّن العديد من الدراسات ارتباطًا بين رضا مقدمى الرعاية الصحية ورضا المستفيدين، (Syptak,et.al 1999). إضافة إلى نظرية هيرتزبرغ التى أشارت إلى أنه بتفعيل بُعد "الصحة" يؤدى بُعد "الدافعية" إلى الرضا الوظيفى والإنتاجية، ممَّا تؤكد أهمية إجراء دراسة الرضا الوظيفى وخاصة إذا ما عرفنا أن هناك تدنيًا فى إقبال المواطنين السعوديين على تلك المهن، وأن النسبة العظمى ممن يشغل تلك الوظائف من غير السعوديين؛ لهذا يمكن أن نلخص أهمية إجراء الدراسة فى النقاط التالية:

- تفيد دراسة الرضا الوظيفى لدى العاملين بالقطاع الصحى بتحديد المستوى العام والأرضية المشتركة للمقارنات المستقبلية.

- دراسة الرضا الوظيفى لدى العاملين بالقطاع الصحى يمكن أن تخرج بتوصية لتعزيز الإيجابيات، مثل مقومات بُعد "الدافعية" وتفادى السلبيات مثل مقومات بُعد "الصحة" لدى هيرتزبرج.
- تبنى استراتيجيات تؤدى إلى تطوير الأداء الوظيفى للعاملين فى القطاع الصحى من خلال رفع مستوى الرضا الوظيفى.
- تعزز هذه الدراسة الاتجاه القائم على الاهتمام بمشاركة النساء بسوق العمل السعودى وعلى وجه التحديد القطاع الصحى.
- بالإمكان أن تساعد هذه الدراسة فى تحسين بيئة العمل فى القطاع الصحى، الأمر الذى يؤدى إلى استقطاب قادمين جدد إلى هذا القطاع الحيوى.

أسئلة البحث:

١ – ما هو مستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض؟

٢ – ما هى أهم أبعاد الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى؟

٣ – هل هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستويات الرضا الوظيفى باختلاف الخصائص الشخصية للعاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض؟

٤ – هل هناك علاقة جوهرية فى مستويات الرضا الوظيفى لدى العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وخصائصهم الشخصية؟

٥ – ما هى أكثر عناصر الرضا الوظيفى تأثيراً فى أبعاده المختلفة؟



الفصل الثانى

مراجعة أدبيات البحث

- نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفى
- مفهوم الرضا الوظيفى
- أبعاد وعناصر الرضا الوظيفى
- أهمية الرضا الوظيفى
- قياس الرضا الوظيفى
- نتائج الرضا الوظيفى
- نظريات الرضا الوظيفى



نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفى:

تعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفى وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات هذا القرن، كانت أولى المحاولات هى محاولة فريدريك تايلور Frederick M. Taylor عندما بدأ محاولاته لزيادة كفاءة المنظمات Organization Efficiency، ودعا إلى التعاون وتقاسم المسؤولية بين الإدارة والعمال لتحقيق هذا الهدف (الدلكى، ٢٠٠٠، ص ١١)، فالعلاقة بين الإدارة والعمال تأثرت فى الفترة (١٩١٠ - ١٩٣٠م) بالأفكار التى قدمها تايلور لأصحاب المصانع، والتى تتلخص فى إمكان زيادة إنتاجية العاملين فى أية منشأة، ومن ثم أرباح القائمين عليها عن طريق تحسين أدائهم للعمل، ومكافأتهم على كل زيادة فى الإنتاج، فكان تايلور يعتقد أن رضا العمال سوف يتحقق ويزداد كلما انخفضت درجة التعب أو ازداد الأجر، ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال، ويؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية فى حياة العمال، إلا أنها لفتت الانتباه إلى العنصر البشرى فى العمل، وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل.

خلال نفس الفترة ظهرت حركة أخرى فى الفكر الإدارى والصناعى، وهى حركة العلاقات الإنسانية، حيث قام مصنع هوثورن (١٩٢٤-١٩٣٤م) فى ضواحى مدينة شيكاغو بالولايات المتحدة بسلسلة تجارب هدفت إلى التعرف على مستوى الكفاءة الذى تكون الإنتاجية والاضاءة عنده فى حدها الأعلى، إلا أن الدراسات لم تتوصل إلى إيجاد علاقة بين مستوى الإضاءة والإنتاجية، وقد أثبتت التجارب أن الاتجاهات (Attitues) لدى الموظفين تفسر التذبذب فى الإنتاج، وأن مكان العمل ليس إلا نظامًا اجتماعيًا، (Baron and Greenberg 1986)، كما توصلت الدراسات إلى أن أكثر ما تتأثر به معنويات العاملين هو علاقات العمل، التى تمثل الجانب الإنسانى للإنتاج، وعند ذلك أخذت الإدارة علاقات العمل أساسًا لسياسة جديدة فى العلاقات الإنسانية، وركيزة لنظام الإشراف السائد، ومنهجًا لتدريب المشرفين على معاملة العاملين، ويعد التون مايو وزملاؤه ممن التصقت بهم حركة العلاقات الإنسانية من الرواد الأوائل الذين أعطوا دفعة علمية لهذه الحركة، وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها: المكافآت والحوافز (غير المادية)، وتلعب دورها الرئيسى فى تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم العمل الذى يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب، وإنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الاجتماعية. ومن أهم نتائج هذه الحركة التركيز على تدريب الرؤساء

والمشرفين على أساس المعاملة الإنسانية، وقد شخصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من أثر على إنتاجيتهم. (القريوتى، وزويلف، ١٩٨٩م، من ص ٤٣-٤٨).

وفى عام ١٩٣٥م قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفى لدى عمال مصنع صغير، بقرية (New Hope) بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة، حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفى، مثل: أوضاع العمل، الإشراف، والإنجاز مستخدمًا أسلوب الاستقصاء (كامل، والبكرى، ١٩٩٠م، ص ٨٠)، حيث سأل الباحث فى هذه الدراسة سؤالين:

الأول: إلى أى مدى يكون العمال فى مهنة معينة أكثر سرورًا من غيرهم فى مهن أخرى؟

الثانى: إلى أى مدى يكون العمال فى (New Hope) مسرورين بصفة مطلقة؟

وتعد هذه الدراسة أول دراسة مركزة للرضا الوظيفى، ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفى الحالية (كشرود، ١٩٩٥م، ص ٤٣٧).

وعلى الرغم من أن دراسات هوبوك تمثل نقطة البداية الحقيقية لأبحاث الرضا الوظيفى، إن سنوات الكساد العالمى والحرب العالمية الثانية أخرت التقدم فى موضوع دراسات الرضا الوظيفى لعدد من السنوات. وما إن انتهت الحرب حتى بدأت أبحاث الرضا الوظيفى تشهد نموًا وتطورًا سريعًا، ذلك أن روح التغيير والتجربة والتوسع قد وفرت الظروف الملائمة لقيام البحوث وتطورها، وعاد البحث مرة أخرى يركز على حل المشكلة (كامل والبكرى، ١٩٩٠م، ص٨).

وبعد الحرب العالمية الثانية تطورت البحوث فى مجال الرضا الوظيفى بشكل سريع، وطرحت العديد من القضايا المنهجية والنظرية المتعلقة بالرضا الوظيفى فى نهاية الأربعينيات والخمسينيات الميلادية. وفى عام ١٩٥٧م نشر هيرزبرغ Herzberg نقدًا مشهورًا للإنتاج الفكرى فى المجال، حيث انتقد النظرة التقليدية المنحدرة من هوبوك التى تنص على أن الرضا الوظيفى متغير مستمر، واقترح بدلاً من ذلك أن يكون متغيرًا ثنائيًا Dichotomous Variable. كما اقترح أيضا النظر إلى العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفى على أنها متميزة عن العوامل المؤدية إلى عدم الرضا الوظيفى، حيث وجد أن هناك بُعدين للرضا الوظيفى هما بُعد "الصحة" وبُعد "الدافعية"، ولا يؤدى بُعد "الصحة" إلى تحفيز العاملين ورفع دافعيتهم، بل يقلِّل عدم الرضا عند تفعيله، أى: إنه يؤدى عند عدم تفعيله وتواجده أو إساءة استخدامه إلى عدم الرضا، ويشمل عناصر مثل: سياسات المنظمة،

والإشراف، والمرتب والعلاقات بين الزملاء، وظروف العمل، أما بُعد "الدافعية" فيؤدى إلى الرضا الوظيفى من خلال تحقيق احتياجات الفرد للنمو الشخصى والقيمة المعنوية، ويشمل عناصر مثل الإنجاز والتقدير والعمل نفسه، ويرى هيرتزبرغ أنه بتفعيل بُعد "الصحة" يؤدى بُعد "الدافعية" إلى الرضا الوظيفى والإنتاجية، (Syptak,et.al 1999).

وفى أواخر الستينيات وأوائل السبعينيات أخذت الدراسات والبحوث فى مجال السلوك الإنسانى والتنظيمى تهتم - إضافة إلى اهتمامها بالعامل وجماعات العمل - بتفاعل العاملين مع العمل نفسه فى المنظمات التى يعملون بها، وأصبحت بحوث الرضا الوظيفى أكثر تعقيداً أو اتساعًا من ذى قبل، وصاحب ذلك تطور كبير فى الطرق المنهجية لبحوث الرضا الوظيفى، والعلاقة بينها وبين الخصائص الاجتماعية والسيكولوجية للأفراد، والهياكل التنظيمية، والمناخ التنظيمى، وأصبح الرضا الوظيفى مجالاً مستقلاً بذاته، له أدبياته والنظريات الخاصة به، كما أصبحت البحوث متوافرة، واتسع مجال التطبيق ليشمل العديد من الوظائف والمهن.

كما نال مواقفَ العاملين وميولَهم، واتجاهاتهم نحوَ وظائفهم ونحو المؤسسات التى يعملون بها، ونحوَ بيئة العمل والبيئة المحيطة بالمؤسسات قدرٌ كبير من اهتمام العلماء والباحثين فى مجالات الإدارة، والسلوك التنظيمى، ومجالات علم النفس الصناعى، وعلم النفس الاجتماعى، والإرشاد المهنى، وجاء اهتمام علماء الإدارة بالرضا الوظيفى لاعتقادهم بأن هناك علاقة بين رضا العاملين عن عملهم وإنتاجيتهم، إذ يعتبر رضا الفرد عن عمله الأساس الأول لتحقيق التوافق النفسى والاجتماعى للعامل، وتعميق ولائه وانتمائه للمنظمة وارتفاع روحه المعنوية، فعندما يلتحق الموظف بمنظمة معينة فهو يطلب منها أن تمنحه أكثر من مجرد العائد المادى كمكافأة على إنتاجيته وولائه لمنظمته، فهو ينشد الأمن والاستقرار والمعاملة كإنسان له كيان من قِبَل منظمته وزملاء العمل بهدف إشباع احتياجاته وتوقعاته؛ لأن الاهتمام بالجانب المادى فقط يفقد العامل اهتمامه بعمله، ويحاول إذا ما أتيحت له الفرصة الانتقال منها إلى مجال عمل آخر يحقق فيه توقعاته النفسية والاقتصادية (العديلى ١٩٨٣).

ويعد أداء العنصر الإنسانى فى المنظمة عامل تحريك وتشكيل لعطائها، فرغم أهمية دور الموارد كعنصر من عناصر تحقيق أهداف المنظمة، إن مختلف نشاطاتها ودرجة فاعلية هذه النشاطات تتأثر إلى حد ما بالأفراد العاملين فيها والقائمين على أمورها، فالحياة التنظيمية تعتمد على الأداء المتوقع من العامل، وعلى الاتجاهات المتوقعة نحو التنظيم، (شهيب، ١٩٧٦).

مفهوم الرضا الوظيفى:

لقد حظى موضوع الرضا الوظيفى باهتمام العديد من الباحثين، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفى بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له، ويعود ذلك إلى الاختلاف فى القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام بين الباحثين، وكذلك الاختلافات فى الظروف والبيئة المحيطة. فقد تطور مفهوم الرضا الوظيفى من كونه شعوراً يحمله الفرد نحو عمله إلى مفهوم مركب يحدد مكونات الرضا الوظيفى وجوانبه المتعددة (العمرى، ١٩٩١م، ص ١٤٧، العمرى ١٩٩٢م، ص١٣).

وقد أشارت معظم الدراسات إلى أن الشعور بالرضا ينعكس إيجابيًا على إنجاز الأفراد، فى حين أن عدم الرضا يؤثر سلبيًا على أدائهم. فمشاعر الرضا أو عدم الرضا قد تتطور لتصبح حالة من الانفعال النفسى الداخلى، حيث يظهر هذا الانفعال بشكل سلوك يمكن ملاحظته من خلال حب الفرد لعمله أو نفوره منه.

وينتج الرضا الوظيفى عن مجموعة معقدة من العوامل والمتغيرات المتشابكة من بينها أفعال أو ردود أفعال. وبناء على ذلك عُرِّف الرضا الوظيفى بأنه: "مجموعة من المشاعر الإيجابية والسلبية التى يقيم العاملون عملهم بناء عليها". يعد سوبر Super من أوائل الذين حاولوا التعامل مع مفهوم الرضا الوظيفى، فهو يرى أن مفهوم الرضا للفرد يتوقف على المدى الذى يكون فيه الفرد منفذاً لقدراته وميوله وسماته الشخصية وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقعه العملى، وعلى طريقة الحياة التى يستطيع بها أن يلعب الدور الذى يتمشى مع نموه وخبراته (Super, 1953, p 841).

أما بولوك Bullock فقد عرَّف الرضا الوظيفى بأنه "اتجاه بعد محصلة للعديد من الخبرات المحببة وغير المحببة المرتبطة بالعمل، ويستند بدرجة كبيرة إلى النجاح أو الفشل فى تحقيق الأهداف الشخصية، ولهذا فإن العامل قد يحب بعض أشكال العمل ويكره غيرها بنفس القوة" (Bullock, 1955, p 4).

أما سميث فيرى أن الرضا يتمثل فى مظاهر الثبات والاستقرار فى مشاعر الفرد نحو الموقف والأبعاد المتعددة للعمل. ويتبين أيضا أن الرضا عبارة عن اتجاه عام للفرد نحو عمله، ويكون هذا الاتجاه كمحصلة لمجموعة من العوامل والمؤثرات، ويظهر هذا الاتجاه على شكل زيادة فى دافعية العامل نحو عمله حيث ينجم عنها زيادة فى مستوى كفايته المهنية (Smith 1983, p 37).

يرى آدمز (Adams) أن الرضا يتحدد من خلال إيجاد التوازن بين المدخلات – أى: ما يبذله الموظف من جهد – والعوائد، أى: ما يحققه الموظف من نتائج فى عمله، فإذا تم التوازن بينهما نتجت حالة من الشعور بالرضا لدى العاملين، وإذا لم يتحقق التوازن فإن ذلك يخلق حالة من الشعور بعدم الرضا، ويضيف بأن المبالغة فى مكافأة الموظف، أونقص هذه المكافأة قد يؤديان إلى حالة من الشعور بعدم الرضا (العديلى، ١٩٨٣م).

فى حين يرى هيرزبرغ بأن حالتى الشعور بالرفاه والشعور بعدم الرضا ليستا حالتين متعاكستين، بل من الأفضل أن ينظر إليهما على أنهما حالتان تقعان على سلم منفصل، فئات تتراوح بين الرضا وعدم الرضا وهناك درجات تقع بينهما، وإن الرضا يتم تحديده من خلال مشاعر الفرد تجاه ما تنطوى عليه الوظيفة بما فى ذلك التحصيل والاعتبار والمسؤولية، أما عدم الرضا الوظيفى فيتم تحديده من خلال مشاعر الفرد تجاه بيئة العمل، ودرجة الأمن والاستقرار فى الوظيفة، والراتب والمركز الاجتماعى للوظيفة (أسعد ورسلان، ١٩٨٤م).

إن مفهوم الرضا الوظيفى متعدد الأبعاد والجوانب، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته، بينما يتعلق البعض الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين من الوظيفة فإن ذلك يعنى أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الأجر أو ظروف العمل أو غيرها. والرضا الوظيفى مسألة نسبية وليست مطلقة، كما أنه ليس له حد أعلى وحد أدنى.

وتعتقد هوبكنز Hopkins بأن الرضا الوظيفى ينشأ من عناصر ونواح وظيفية متعددة، وبأنه محصلة لمجموعة من الظروف الفسيولوجية والنفسية والبيئية التى تدعو الفرد للقول بأنه راض عن عمله، وتضيف بأن الرضا الوظيفى هو حاصل التفاعل بين حاجات الفرد المتغيرة باستمرار، وإدراكه المتعثر لوظيفته من ناحية أخرى (Hopkins, 1982, pp 21-22).

وقد عرّف دونيت وجورجنسون الرضا الوظيفى بأنه "حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمة ما تقدمه الوظيفة، الأمر الذى سيؤدى من ثم إلى الشعور بالرضا أو عدمه" (Dunnette & Jorgenson, 1972, p 75).

وعرف هوبوك الرضا الوظيفى بأنه "مزيج من الظروف الاجتماعية والفسيولوجية والبيئية التى تجعل الفرد يصرح بأنه راض عن عمله (Miskel et al., 1979, p 99).

وينظر بلم إلى الرضا الوظيفى على أنه "محصلة للاتجاهات المختلفة التى يحملها العامل نحو عمله، والعوامل ذات العلاقة بالعمل وتجاه الحياة بشكل عام" (Blum, 1965, p 125).

كما ذكر هالبن Halpin أن الرضا من المفاهيم المركبة، المشمولة على مجموعة من الأبعاد، وقد يكون العامل راضيًا عن بُعد معين من المهنة، وهذا لا يشير بالضرورة إلى رضاه بصورة عامة عن الأبعاد الأخرى (Halpin,1957, p 194).

ويرى وايلز Wiles أن الفرد يشعر بالرضا إذا أتاح له عمله فرصة المشاركة بصنع القرار واحترام الذات.

ويوضح دسلر مفهوم الرضا "بأنه عبارة عن درجة تحقيق الشخص للاحتياجات المهمة مثل: الصحة والأمن، والغذاء والمحبة، والتقدير أثناء الوظيفة أو نتيجة لها" (Dessler, 1982, p 364).

أما بورتر Porter فيرى أن الرضا الوظيفى ينتج من الإنجاز الذى يحققه الفرد فى عمله ومن مدى تلبية العمل لاحتياجات الفرد.

ويعرف فون ودن Vaughn & Dun الرضا الوظيفى "أنه شعور الموظف تجاه رئيسه وزملائه وفرص الترقية (Vaughn & Dun, 1972, p 181).

ويرى هينمان وآخرون أن الرضا الوظيفى "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه عملهم، وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغى أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وأنه كلما قل الفرق أو كلما قلت الفجوة بين الإدراكين زاد الرضا الوظيفى لهذا الفرد (Heneman etal, 1988, p 146).

يرى (ترامبو) أن عبارة الرضا الوظيفى تستخدم للدلالة على "مشاعر العاملين تجاه العمل بنفس الطريقة التى تستخدم عبارة مستوى المعيشة لوصف ردود فعل أو انطباعات المرء عن الحياة عمومًا"، وربما لا يوجد نشاط آخر يتطلب وبشكل متكامل قدرًا من الجهد الجسدى أو العاطفى أو الذهنى كما هى الوظيفة. (العديلى، ١٩٨٦م)

ويعرف كل من أسعد ورسلان (١٩٨٤م) الرضا الوظيفى بأنه "محصلة للعديد من الخبرات المرغوبة وغير المرغوبة المرتبطة بالعمل، ومن تقدير الفرد للعمل وإدارته، ومن مدى النجاح الشخصى أو الفشل فى تحقيق الأهداف الشخصية فى الحياة".

أما ديفيز Davis فيعرّف الرضا بأنه "مدى تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم، ويعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد من عمله من جهة ما، وما يحصل عليه من حوافز ومكافآت من جهة ثانية، وقد يقصد بالرضا الوظيفى رضا الفرد أو رضا المجموعة".

لاحظ سميث Smith أن الرضا الوظيفى يعد نتيجة لمتغيرات أخرى أكثر من أن يكون سببًا فى حد ذاته، ويرى أنه يجب النظر إليه كظاهرة مصاحبة أو تابعة، فإحساس الفرد بالرضا أو عدمه يظهر فقط حين تطرح قضية الرضا عليه أو حين تطرح الظروف بدائل ممكنة عليه (مرغوبة أو غير مرغوبة) مما يدفعه إلى إجراء عملية تقييم، وإحساس الشخص والأطراف المختلفة بعمله ليست مطلقة، لكنها مرتبطة بالبدائل المتاحة له. وعلى هذا الأساس يكون الرضا الوظيفى دلالة على الوضع الوظيفى الحالى للشخص من ناحية، ولإطار تفضيلاته ومستوى توافقه من ناحية أخرى (الشيخ، وسلامه، ١٩٨٢م، ص٧٥).

ويعرف شلول الرضا الوظيفى بأنه "ذلك الشعور النفسى بالقناعة والسرور والارتياح الذى يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل (رؤساء، زملاء، ومرؤوسين)، ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية، ومعنوية، واستقرار، ومن الإدارة المباشرة (الإشراف)، وفرص النمو المهنى والتقدم الوظيفى (شلول، ١٩٩٩م، ص٥٤٩).

وعرّفه المشعان بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغى أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل المتمثلة بسياسة الإدارة فى تنظيم العمل، نوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء المباشرين، العلاقة بين العاملين والمرتب، فرص الترقية والتقدم فى العمل، مزايا العمل فى المنظمة، الأمان فى العمل، مسوؤليات العمل وإنجازه، المكانة والاعتراف والتقدير". (الحنيطى، ٢٠٠٠م، ص١٥).

ويرى علماء النفس أن الفرد الراضى عن عمله أكثر ارتباطًا بالعمل، أو أكثر حرصًا على التواجد فيه حيث يعطيه العمل إشباعات أكبر من الفرد غير الراضى، فهذا الأخير نتيجة لانخفاض الإشباعات التى يعطيها العمل له، يكون أقل ارتباطًا بالعمل، وأقل حرصًا على التواجد فيه.

فى حين يؤكد بدر بأن مفهوم الرضا الوظيفى "عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الاحتياجات التى يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التى يرغب الفرد أن يشبعها وذلك خلال عمله فى وظيفة معينة وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل" (بدر، ١٩٨٢م، ص١٥).

ويضيف المشعان بأن الرضا الوظيفى "يعبر عن مدى إشباع احتياجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة، منها خارجية (كبيئة العمل)، وعوامل داخلية (العمل نفسه) الذى يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيًا عن عمله راغبًا فيه

مقبلاً عليه دون تذمر، ومحققًا لطموحاته ورغباته وميوله المهنية، ومتناسبًا مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه فى الواقع، أو يفوق توقعاته منه.

أما عبدالخالق فقد عرّفه "بأنه الحالة التى يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنسانًا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفى، ورغبته فى النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية بصورة لائقة" (عبد الخالق، ١٩٨٢م، ص٢٥).

كما تطرقت برون Bruhn إلى أن عدم الرضا عن العمل يرتبط بشعور الفرد بالتهديد مما يؤدى إلى خلل فى تكيفه النفسى الذى قد يؤدى من ثم إلى ظهور أعراض سلبية ومشاكل صحية، ويتحدد الرضا عن المهنة من خلال التوافق بين قيم العمل لدى الفرد وبين ناتج العمل الذى يقوم به (Bruhn, 1989, 309)، ويعرّف الرضا الوظيفى بأنه "الحالة النفسية والسلوكية التى يعبر عنها العاملون نتيجة إدراكهم للمستوى الذى يحققه لهم العمل من إشباع فكرى ووظيفى، وذلك بعد مقارنة أو ضاعهم الوظيفية مع أوضاع زملائهم العاملين فى المشروع ذاته، أو أولئك العاملين فى مشروعات أخرى.

ويعرّف الرفاعى الرضا الوظيفى بأنه" ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل والذى ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلى لدى العامل، والذى ينتج عن قوة محددات ثلاث:

- العلاقة بين العامل وعمله، أو موقفه من عمله.
- العلاقة بين العامل والإدارة.
- العلاقة بين العامل وزملائه.

يسعى هذا البحث إلى تبنى تعريف معتمد على التعريفات السابقة، فيعكس الرضا الوظيفى على أنه "شعور المستخدم فى وظيفة معينة بأن هناك عوامل شخصية مثل: (المستوى التعليمى والحالة الاجتماعية والخبرة وغيرها)، وعوامل داخلية دافعة ومحفزة له على العمل، ومنها: (التقدم، والترقى وتحقيق الاحتياجات والمكانة والتقدير من الزملاء والمرؤوسين)، وعوامل خارجية (بيئية) تؤثر على سير العمل سلبًا أو إيجابًا، ومنها (الإشراف وطرق وسياسة المؤسسة، وعلاقات العمل الرسمية وغير الرسمية، وظروف العمل وغيرها)، وعندما تزداد درجة الرضا عن إشباع العوامل الدافعة يزداد الشعور بالرضا الوظيفى.

من التعريفات السابقة تبين ما يلى:

- إن الرضا الوظيفى هو شعور وإحساس داخلى له مؤشراته الخارجية الظاهرة فى سلوك العامل، ويتأثر بما يحيط بالعامل من ظروف نفسية واجتماعية واقتصادية.

- إن الرضا الوظيفى هو المعيار الأساس للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة فهو ينبئنا بكفاءة الإدارة فى إشباع احتياجات العاملين وفى توفير الحوافز والدوافع الإيجابية لحث العاملين باتجاه العمل.
- وكذلك يعتبر الرضا الوظيفى المؤشر الفعال لجودة عملية الإشراف والقيادة، ويتجلى ذلك فى وجود التعاون والتماسك والحماسة فى أداء العمل، ومن ثم تكامل أهداف المنظمة مع أهداف العاملين، والسعى من كلا الطرفين للحصول على أفضل النتائج.

أبعاد وعناصر الرضا الوظيفى:

تناول عبدالخالق مفهوم الرضا بأنه مفهوم متعدد الأبعاد، ويتمثل فى الرضا الذى يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل التى يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنشأة والبيئة اللتين يعمل فيهما، وبالنمط التكوينى للشخصية (عبدالخالق، ١٩٨٢م، ص٢٥).

تطور مفهوم الرضا الوظيفى من النظرة المبسطة لدى الموظف كشعور عام يحمله تجاه وظيفته إلى نظرة مركبة تنطلق من أن الرضا الوظيفى متعدد الجوانب، وله مصادر متعددة وتؤثر به عوامل كثيرة (العمرى، ١٩٩٢م، ص١٥).

الرضا الوظيفى مفهوم متعدد الأبعاد، يمثل الرضا الكلى الذى يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل التى يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، والبيئة التى يعمل فيها، لكن هناك ثلاثة أبعاد لهذا الرضا تتقدم غيرها وهى:
- الرضا بسياسات العمل فى المنظمة، وتشمل سياسات الأجور والبدلات والتعويضات والترفيعات والتأمينات وغيرها.
- الرضا بعلاقات العمل (العلاقات بالآخرين فى محيط العمل).
- الرضا بالعمل ذاته.

ومن البديهى أنه ليس من الضرورى أن يرتبط الرضا عن أحد هذه الأبعاد بالرضا عن الأبعاد الاخرى؛ إذ من الممكن أن يحقق الفرد درجة رضا مرتفعة تجاه بُعد سياسات العمل، لكن درجة الرضا لديه تكون منخفضة تجاه بُعدَى الرضا بعلاقات الزملاء فى بيئة العمل والرضا بالعمل ذاته، وقد يكون العكس صحيحًا عند موظف آخر يشغل الوظيفة نفسها، وبهذا يتعين على المنظمة التى تهدف إلى تنمية الرضا الوظيفى للعاملين فيها تحديد الأبعاد التى يشكو منها العاملون ويتطلعون إلى تحسينها.

إن الاختلاف فى درجة الرضا الوظيفى أو حتى عدم الرضا أمر طبيعى بين العاملين حتى ولو كانوا يشغلون أعمالاً أو وظائف متماثلة. وينشأ هذا الاختلاف بسبب اختلاف المعاملة التى يلقاها كل فرد من رئيسه، أو المرتب الذى يحصل عليه، أو العلاقة التى تربطه بزملائه فى العمل، وهذه الأمور يختلف أثرها من شخص لآخر. كما أن فرص الترقية والمرتب قد تختلف بين العاملين بسبب تفاوت أدائهم أو أقدمياتهم أو غير ذلك من الاعتبارات (عبدالخالق، ١٩٨٢م، ص٢٤).

ومن أجل تحديد العوامل فى محيط العمل التى تؤدى إلى الرضا الوظيفى، يشير فرانسس إلى أن أحد الباحثين قد قام بمراجعة التجارب فى هذا المجال، وتبين أن هناك سبعة أبعاد تحدد الرضا الوظيفى هى (Francis, 1980, p 75):

أ - العمل نفسه .... The work itself

ب - الإشراف .... Supervision

ج - المؤسسة وإدارتها .... The organization and its management

د - فرص الترقية .... Promotion Opportunities

هـ - الراتب والامتيازات المالية الأخرى .... Pay and other financial benefits

و - زملاء العمل .... Co-workers

ز - ظروف العمل .... Working Conditions

وتشير جليك Glick إلى أن متغيرات الرضا الوظيفى، هى:

أ - العوائد المالية .... Financial rewards

ب - ظروف العمل .... Working Condition

ج - ممارسات الإشراف .... Supervisory Practices

د - سياسات المؤسسة .... Company Policies

هـ - زملاء العمل .... Co-wrkers

و - فرص التقدم الوظيفى .... Opportunities for dvancement

ز - الأمن .... Security

ح - محتوى العمل .... Content of the job

أما العديلى فقد حدد تسعة عوامل للرضا الوظيفى، هى:

أ – النمو النفسى والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة بالعمل.

ب – الراتب والضمانات.

ج – المسؤولية والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين.

د – أساليب الإشراف.

هـ – فرص الترقية والتقدم الوظيفى.

و – ظروف العمل وبيئته المادية (إضاءة، وتكييف، وأثاث).

ز – متطلبات العمل (ساعات العمل، وظروفه، وغيرها).

ح – الحالة الاجتماعية (السمعة، المكانة الاجتماعية للوظيفة، وشاغلها).

ط – أنظمة الإدارة والإجراءات الإدارية والاعتراف الشخصى. (العديلى، ١٩٨٤م، ص٨٧)

ويرى مكى أن العوامل المكونة للرضا الوظيفى، (مكى، ١٩٧٨م، ص ص ٥٠٦–٥٠٧) هى:

أ – الرضا عن الوظيفة.

ب – الرضا عن الأجر.

ج – الرضا عن فرص النمو والتقدم الوظيفى.

د – الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة.

هـ – الرضا عن مجموعة العمل.

و – الرضا عن النواحى الاجتماعية فى العمل (نشاطات ترفيهية، وتأمينات، ومعالجة مشكلات العاملين الاجتماعية وغيرها).

يمثل الرضا عن العمل الإشباعات التى يحصل عليها الفرد من وظيفته، فعندما تكون هذه الوظيفة مصدراً لاشباعات ومنافع عديدة تلبى احتياجات الموظف وطموحاته، فإن رضاه عنها وارتباطه بها سيزداد، ويتأثر رضا الفرد عن عمله بعدد من العوامل، هى:

أ – الأجر.

ب – محتوى العمل (طبيعة نشاطات الوظيفة، والمسؤولية، وفرص الإنجاز، وتقدير الآخرين له).

ج – فرص الترقية.

د – نمط الإشراف.

هـ - جماعة العمل.

و - ساعات العمل.

ز - ظروف العمل المادية (الإضاءة، والحرارة، والتهوية، والرطوبة، والنظافة، والضوضاء وغيرها). (عاشور، ١٩٨٣م، ص١٤٢-١٤٩).

وجدت (Al-Ahmadi, 1995) فى دراسة لتقصى محددات الرضا الوظيفى بين الأطباء السعوديين والسعوديات ثمانية عوامل تؤثر فى الرضا الوظيفى هى:

- المرتب.
- إدارة المستشفى.
- عبء العمل.
- العلاقة مع المرضى.
- مواصفات العمل.
- المركز المهنى.
- العلاقة مع الزملاء.
- إمكانية موازنة الالتزامات الشخصية والمهنية.

ووجدت اختلافات بين الذكور والإناث فى العديد من هذه العوامل، حيث أفاد الذكور بأهمية المرتب وإدارة المستشفى أكثر من الإناث، فيما أشارت الإناث إلى أهمية إمكانية الموازنة بين الالتزامات المهنية والشخصية، وكذلك ساعات العمل أكثر من الذكور. وأشارت النتائج إلى الحاجة إلى إعادة النظر فى سلم رواتب الأطباء السعوديين، وتمكينهم من المشاركة فى التخطيط وصنع القرارات فى المستشفيات التى يعملون بها، وتحسين المهارات الإدارية لدى إداريى المستشفيات، وأشارت النتائج إلى الحاجة كذلك إلى خيارات بديلة للتوظيف والتدريب، مثل: العمل الجزئى، وتحسين نوعية وتوفر برامج التدريب العالى للجنسين، وتوفير الدعم من المستشفيات لرعاية أطفال الطبيبات.

وترى (Hersher 2001) أنه عند اتخاذ قرار العمل فى منظمة ما يجب على المتقدمين إلى مناصب فى الشؤون المالية فى منظمات الرعاية الصحية تفهم احتياجاتهم المهنية والشخصية، ومدى إمكانية تلبية المنظمة لها لتفادى التصادم مع بيئة وثقافة المنظمة، ووجدت أن العاملين فى المنظمات الصحية يفضلون العمل فى البيئة التى تكون مساهمتهم فيها إيجابية، ويتمتعون بالتقدير، وأن يكون مستوى العمل الذى يقومون به بمستوى تأهيلهم، ويكون لديهم إمكانية النمو والتقدم.

ووجـــدت (McNeese-Smith and Nazarey 2001) أن الولاء المنظمـــاتى لدى المرضات – وهو قوة ولاء الشخص وارتباطه بأهداف وقيم المنظمة، والرغبة فى البقاء فيها وبذل الجهود لخدمتها، وهو أكثر شمولية وتعقيداً من الرضا الوظيفى – يرتبط بعوامل شخصية، وفرص التعلم، وبرامج التقاعد والراتب، والعلاقة مع المرضى والزملاء فى العمل، والأمـان الوظيـفى، وأهم مـا يرتبط بعـدم الولاء المنظمـاتى هـو تضـارب هذا الولاء مع الاحتياجات الشخصية إضافة إلى عدم التقدير والمساواة.

يرى (Romano 2002) أن المستشفيات "المغنطة" وهى تلك التى اتخذت إجراءات لتحسين بيئة عمل المرضات بهدف تحسين جودة الرعاية، وكذلك لرفع مستوى الرضا الوظيفى من خلال توسيع نطاق مسؤولية المرضات وصلاحياتهن، وتوفير فرص تعليمية إضافية لهن، وتحسين الثقة بالنفس لديهن، مثل مركز جامعة هكنساك الطبى – هى الحل الوحيد على المدى الطويل لمشكلة نقص المرضات التى يعانى منها نظام الرعاية الصحية لعشرات السنين.

يرى (Morton 1998) أن أسباب انخفاض الرضا الوظيفى لدى إداريى منظمات الرعاية الصحية لدرجة تؤدى إلى ترك أعمالهم الحالية والالتحاق بالعمل فى منظمات صحية أخرى ترجع إلى عدد من العناصر من أهمها:

أ – عدم توفر إمكانية الترقى والتقدم فى العمل بسبب ركود المنظمة الناتج عن تقهقرها الإدارى والإكلينيكى والتقنى.

ب – عدم توفر الأمان الوظيفى بسبب عدم استقرار المنظمة ماليًا.

ج – عدم مواءمة الراتب أو المردود المالى للعمل الذى يقوم به الإدارى.

د – عدم الاقتناع بتوجهات وفلسفة وقيم المنظمة.

هـ – عدم الموازنة والموافقة بين الجوانب الشخصية والمهنية.

و – ارتفاع أعباء العمل وعدم توفر فرص التدريب والتعليم المستمر.

وجدت (Greene 2002) فى دراسة مسحية من جمعية أنظمة معلوماتية وإدارة الرعاية الصحية أن رفع الرضا الوظيفى لدى العاملين فى أقسام تقنية المعلوماتية فى المستشفيات يتمحور فى الإجراءات التالية:

أ - دفع رواتب مجزية لهم.

ب - توفيرفرص للنمو والترقية فى العمل.

ويؤدى عدم توافرهذه الفرص إلى ترك الموظفين وظائفهم فى المنظمة.

كما وجدت هذه الدراسة أن رعاية المدير المباشر وأسلوب إشرافه الإيجابى تؤدى إلى الرضا الوظيفى.

يرى (Atchison 1999) أن الرضا الوظيفى لدى العاملين فى المنظمات الصحية هام لنجاح هذه المنظمات، ويبذل العديد من المنظمات الكثير من الجهد والوقت وتنفق الكثير، فى سبيل تحقيق الرضا، وذلك فى سعيها إلى تقليص ترك الموظفين لأعمالهم، وتحسين الإنتاجية ودفع المنظمة نحو النجاح، ولذلك ينبغى لهذه المنظمات السعى لتحقيق الرضا الداخلى مثل:

- توفر إمكانية التعليم والتدريب.
- توافق مستوى العمل مع إمكانات الموظف.
- الأمان الوظيفى.

حتى تكون محفزات الرضا الخارجية مثل:

- الراتب.
- بيئة العمل المريحة.
- الزملاء فى العمل.

فعالةً على المدى الطويل.

أما الدراسة التى قام بها ووكر وجست Walker & Guest فتوضح أن الشعور بالرضا إنما هو حصيلة تفاعل العوامل الآتية:

أ - الأشخاص الآخرون فى محيط العمل.

ب - فرص التقدم.

ج - المركز الاجتماعي.

د - الأجر.

هـ - واستقرار وضمان العمل.

أما لوك (Lock 1976) فقد راجع حوالى ٣,٣٠٠ دراسة ورسالة جامعية ومقالة تناولت جميعها موضوع الرضا الوظيفى، وخلص إلى أن الرضا الوظيفى يتحقق بشكل مباشر بتأثير مجموعة من العوامل والمتغيرات المباشرة فى الرضا الوظيفى وهى:

أ - مقدار العمل المطلوب.

ب - النشاطات داخل العمل.

ج - الأجور (الراتب).

عوامل غير مباشرة:

أ - العلاقات مع الزملاء.

ب - الإدارة.

ج - محتوى العمل الذى يقوم به.

د - فرص الترقى التى يتيحها له العمل.

هـ - نمط المعاملة التى يلقاها من المشرف الذى يرأسه.

إن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر العمل، الأجر، محتوى العمل، فرص الترقى، الإشراف، جماعة العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، التى يتصور الفرد أنه يحصل عليها من عمله فى صورة أكثر تحديداً، ومن ثم كلما كانت هذه الوظيفة مصدر إشباعات أو منافع كبيرة ومتعددة، يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد ارتباطه بها (عاشور ١٩٨٣م، ص ٦٧-١٤٢).

كما توصلت عدة دراسات إلى العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفى وأجملتها بالعناصر الآتية:

أ - الدخل المالى والأجر وملحقاته.

ب - المركز الوظيفى والاجتماعى.

ج - نمط الإشراف والإدارة السائدة.

د - مدى إتاحة الفرص للفرد للتعبير عن ذاته.

هـ - الاستقرار فى العمل.

و - القيادة العادلة.

ز - الانسجام مع الزملاء فى العمل.

ح - تقدير العمل المنجز.

ويذكر السالم أن كيث Keith حدد ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفى عن العمل تتصل الثلاثة الاولى منها بالعمل مباشرة، بينما تتصل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى العوامل هى (السالم ١٩٩٧م، ص ٨١):

أ - العوامل المتصلة مباشرة بالعمل:

١ - كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهمية؛ لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد، ويكون له أكبر الأثر فيما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية.

٢ - الرضا عن العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان هذا النوع الذى يحبونه، ويكون هذا الرضا دافعًا لهم على إتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة للقيام به.

٣ - الاندماج مع الزملاء فى العمل: الإنسان اجتماعى بطبعه؛ لذا يكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة لزمالة الآخرين.

ب - العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى:

١ - توفير الأهداف فى التنظيم: يرغب الأفراد فى أن يكونوا الأعضاء فى تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم. كما يتوقعون أن يكون هذا التنظيم على درجة من الفعالية تمكنه من تحقيق الهدف المقام من أجله.

٢ - إنصاف المكافآت الاقتصادية وغيرها: يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت منصفة إذا قورنت ببعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بالمكافآت التى يحصل عليها الأفراد فى منظمات أخرى.

٣ - الحالة الصحية البدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث أثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته، فقد يكون هناك مشاكل عائلية أو اعتلال فى صحة الفرد. وهى وإن كانت عوامل خارج نطاق العمل، إلا أنها تؤثر على حالة الفرد فى محيط العمل.

ويذكر Flippo قائمة من العوامل المؤثرة على رضا الأفراد منها:

١ - الأجر.

٢ - الاستقرار فى العمل.

٣ - ظروف العمل.

٤ - تقدير العمل المنجز.

٥ - القيادة العاملة والكفاءة.

٦ - الفرص المتاحة.

٧ - الانسجام مع الزملاء فى العمل.

٨ - المزايا المتحصل عليها خلاف الأجر.

٩ - المركز الاجتماعى.

١٠- القيام بعمل له أهمية. (السالم، ١٩٩٧، ص٨١)

لقد طورت كونوى Conway نموذجًا للرضا الوظيفى يتضمن سبعة عشر جانبًا لقياس الرضا الوظيفى، ومن أبرز هذه الجوانب، الترقية، وفرص التدريب، والاستقلالية، ومجموعة العمل، والإشراف والإدارة العليا، والأجور، والأمن الوظيفى، وأسلوب تنظيم العمل، والالتزام التنظيمى. كما حددت سميث وآخرون خمسة جوانب رئيسة للرضا الوظيفى مصدرها طبيعة العمل، والراتب، والإشراف، والتقدم الوظيفى، وزملاء العمل. وقد تبعهم فرات Ferratt بتحديد جوانب مماثلة للرضا منبثقة من عناصر وظيفية كالرواتب وطبيعة العمل، ومجموعة العمل، والإشراف، والإدارة (العمرى، ١٩٩٢، ص١٦).

كما أشار نيب (Knepp) إلى أهمية المركز الاجتماعى فى التأثيرعلى الرضا الوظيفى حيث أعطاه دوراً أكبر من العوامل المختلفة بالنواحى الإدارية والحوافز والترقية، وقد حدد ويس وآخرون Weis,etal عشرين عنصراً من بيئة العمل يسهم كل منها فى تشكيل الرضا الوظيفى للفرد فى أى تنظيم، ومن أبرز هذه العناصر:

أ - استغلال القدرات.

ب - التقدم الوظيفى.

ج - السلطة والإشراف.

د - زملاء العمل.

هـ - سياسة العمل.

و - الاستقلالية.

ز - الراتب.

ح - التقدير والأمن.

ط - الاستقرار.

إن رضا العاملين هو محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف عناصر الرضا والتى أجملها (شاويش، ١٩٩٦م، ص٢٢) بالعناصر الآتية:

أ - سياسة الإدارة فى تنظيم العمل وتوفير ظروفه الملائمة.

ب - نوعية الإشراف والعلاقات مع الرؤساء المباشرين.

ج - العلاقة مع العاملين.

د - الراتب أو الأجور.

هـ - فرص الترقية والتقدم فى العمل.

و - مزايا العمل فى المنشأة.

ز - الأمن والسلامة والاستقرار فى العمل.

ح - مسؤوليات العمل وإنجازه.

ط - المكانة الوظيفية للفرد والاعتراف به وتقديره.

ك - ساعات العمل.

ل - جماعة العمل.

أما بدر فقد صنف العوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفى بعد استعراضه لمعظم الأبحاث الفكرية والميدانية التى تمت فى مجال الرضا الوظيفى إلى خمس مجموعات (بدر، ١٩٨٢م، ص ٦٥-٦٦):

أ - عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها: وتشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفته مثل الراتب، والإجازات، والسكن، والتأمين الصحى، والتأمينات الأخرى، والتثبيت فى الخدمة، وفرص الترقية، والعلاقات مع الآخرين فى العمل (زملاء، ورؤساء، ومرؤوسين).

ب - عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها: تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة إثرائها أفقياً، وتتمثل فى تنوع أنشطة الوظيفة، ورأسياً وتتمثل بعمق الوظيفة ومدى إشباعها للاحتياجات العليا، وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة، ومدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، والرقابة، والتنفيذ) والنظرة الاجتماعية للوظيفة ولشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجازية واستغلال قدراته فى وظيفته، ومشاركته فى اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإدارى للوظيفة.

ج - عوامل تنظيمية: تتعلق بسياسات المؤسسة فيما يتصل بساعات العمل وظروفه، وإجراءاته ونظم الاتصال فى المؤسسة.

د - عوامل متعلقة بالفرد نفسه: مثل شخصية الفرد، وقيمه الشخصية، ودرجة استقراره فى حياته، والسن، ومؤهله العلمى، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.

هـ - عوامل بيئية: وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد، وثقافة المجتمع الذى يعيش فيه.

وفى الاتجاه نفسه قام عبدالخالق (١٩٨٢م، ص٢٦) بتصنيف العوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفى إلى ثلاثة عوامل وهى:

أ - العوامل الذاتية: وهذه العوامل تتوزع على مجموعتين هما:

- المجموعة الاولى: تتعلق بقدرات ومهارات العاملين، ويمكن معرفتها عن طريق خصائص مجتمع العاملين مثل الفئات العمرية، والمؤهلات العلمية، والخبرات وغيرها.
- المجموعة الثانية: تتعلق بمستوى الدافعية لدى العاملين، ويمكن معرفتها من خلال تحليل وتحديد دوافع العاملين وقوة تأثيرها فى تحريك سلوكهم التنظيمى، وهذه العوامل متفاعلة مع بعضها ويؤثر كل منها فى الآخر.

ب - العوامل التنظيمية: تتعلق هذه العوامل بالمؤسسة وما يسودها من أوضاع وعلاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف، ومن هذه العوامل:

- نظم وأساليب وإجراءات العمل.
- العلاقة مع الآخرين فى محيط العمل (رؤساء، وزملاء، ومرؤوسين).
- ظروف العمل وشروطه.
- الوظيفة وما توفره لشاغلها من إشباعات.

ج – العوامل البيئية: تتعلق هذه العوامل بالبيئة ودورها فى التأثير فى الموظف ورضاه عن وظيفته فقدرة الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه فيها تعتبر من العوامل المحددة لرضاه الوظيفى. وتلعب انتماءات العاملين إلى الريف أو إلى المدينة دوراً واضحًا فى تكيفهم واندماجهم فى العمل، كما أن نظرة المجتمع للوظيفة ومركز شاغلها تؤثر فى درجة الرضا الوظيفى للموظف.

فى حين تشير الحنيطى فى دراستها إلى أن الفرد بحاجة إلى نوعين أساسيين من الحاجات، وهما الحاجة إلى تجنب الألم، والحاجة إلى النماء النفسى، أو تعتبر حاجات النماء النفسى للأفراد سببًا فى إيجاد الشعور بالرضا عن العمل. لذا فإن هناك نوعين من العوامل يؤثران فى الرضا الوظيفى، وهما:

أ – **عوامل دافعة:** وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التى فى حالة وجودها تشبع حاجات الأفراد للنماء النفسى، وهى: الإنجاز والتقدير، العمل نفسه، المسؤولية، فرص الترقية، تغيير المكانة واحتمالية النماء، ومن ثم فإن إشبا ع هذه الحاجات النفسية سيؤدى إلى شعور الفرد بالرضا عن عمله.

ب – **عوامل الصحة:** وهى تلك الجوانب التى توفرها بيئة العمل للأفراد، ويمكن حصرها بما يلى: سياسة المؤسسة، إدارتها، الإشراف الفنى، الرواتب، العلاقات بين الأفراد فى قمة الهرم الإدارى، العلاقات بين الزملاء، ظروف العمل، الأمن الوظيفى، المكانة الاجتماعية وتأثيرات العمل على الحياة الشخصية كالسفر. وفى حالة عدم توفر هذه العوامل أو عدم ملاءمتها فى بيئة العمل فإنها تسبب شعوراً بعدم الرضا، ولكن توافرها بشكل عام لا يشكل بالضرورة إحساساً بالرضا.

وأجملت معظم الدراسات العوامل المحددة للرضا الوظيفى فى العناصر الآتية:

أ – الرضا عن الوظيفة، ويتضمن البنود الآتية:

- اتفاق الوظيفة مع تأهيل الفرد وقدراته واستعداداته الشخصية.
- إتاحة الوظيفة للموظف فرصة لاستخدام مهاراته ومواهبه.
- إتاحة الوظيفة للموظف فرصة للمبادأة والابتكار.
- توفير نظام الإشراف العام وليس الإشراف المباشر.
- المكانة الاجتماعية للوظيفة داخل المنظمة وخارجها.

ب – الرضا عن الأجر، ويتضمن ما يلى:

– تناسب الأجر مع العمل بالنسبة لوظائف المنظمة.

– تناسب الأجر مع العمل بالنسبة لظروف العمل.

– تناسب الأجر مع تكاليف المعيشة.

– اتباع سياسة المكافآت الحافزة والمستمرة وإنصاف المكافآت.

ج – الرضا عن فرص النمو والارتقاء الوظيفى، ويتضمن ما يلى:

– تحديد سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفى.

– نمو الوظيفة التى يشغلها الموظف وارتباطه بها عند نموها.

– تأهيل العاملين بالمنظمة لشغل الوظائف الأعلى.

د – الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة، ويتضمن ما يلى:

– إظهار روح الصداقة فى العمل حتى يشعر المرؤوس أن رئيسه يفهمه ويفهم مشكلاته ووجهة نظره.

– مساندة المرؤوس وتقديم المعونة عند طلبها.

– عدالة الرؤساء فى معاملة المرؤوسين لأن محاربة المرؤوسين يضعف من ثقة الآخرين.

– تركيز الرئيس على نقاط القوة الموجودة فى المرؤوس بدلا من التركيز على نقاط الضعف.

هـ – الرضا عن مجموعة العمل، ويتضمن ما يلى:

– الانسجام الشخصى بين أعضاء المجموعة.

– تقارب درجات الثقافة والناحية العلمية والفكرية.

– وجود انتماءات مهنية واحدة.

– تقارب القيم والعادات والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة.

و – الرضا عن النواحى الاجتماعية، ويتضمن ما يلى:

– بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته فى حلها كلما أمكن ذلك.

– رعاية الموظف صحياً.

– توفير الخدمات للموظف.

– مساعدة الموظف فى مواجهة حالات الكوارث.

– وجود أنشطة ترفيهية.

كما تشير دراسات (Staw, 1986) و(Dunnette, 1972) و(Steer porter, 1991) إلى مسببات الرضا الوظيفى، وتقسم هذه المسببات إلى قسمين رئيسيين هما:

أولاً – المسببات الوظيفية:

فيما يتعلق بهذا الجانب من مسببات الرضا الوظيفى يمكن التحدث عن:

أ – العائد المالى Pay Received وهو المردود المالى الذى يتلقاه الشخص ومدى رؤيته لهذا المردود بأنه عادل ومنصف.

ب – فرص الترقية Promotion Opportunity وهى الفرصة المتاحة للترقية فى الوظيفة.

ج – سلوك الرؤساء Supervisory Behavior ويقيس مدى تأثير كفاءة واهتمام الرؤساء بالمرؤوسين على الرضا الوظيفى.

د – زملاء العمل Coworkers ويقصد به كيف ينظر إلى الزملاء فى العمل هل هم ودودون يساعدون الموظف فى العمل؟ ومدى كفاءتهم فى أدائهم للعمل بحيث لا يعيقون العمل المرتبط بهم.

هـ – المستوى الوظيفى Job level وهو وضع الشخص فى المستوى التنظيمى فى المنظمة.

و – المزايا الإضافية الأخرى Fringe-benefits مثل التقاعد، التأمين الصحى، الإجازات.

ثانيًا – المسببات الشخصية:

وهى العناصر المرتبطة بالشخص والتى تؤثر فى الرضا الوظيفى. هناك العديد من الأبحاث التى دلت على أن هناك علاقة بين السمات الشخصية والرضا الوظيفى للفرد مثل: السن، المستوى التعليمى، الجنس، سنوات الخبرة ... إلخ. يعتقد بعض الباحثين أن الرضا الوظيفى ينشأ بشكل أساسى نتيجة السمات الشخصية، ويقللون من دور المسببات الوظيفية، ويُسمَّى هذا المدخل لتفسير الرضا الوظيفى "بمدخل النزعة" Disposition approach، ويدلل الداعون إلى هذا الاعتقاد على صحة اعتقادهم بنتائج الأبحاث التى تبين أن هناك استمرارية وثباتًا نسبيًا فى مستوى الرضا الوظيفى للموظفين على الرغم من تغير مكان وزمان القياس لنفس الموظفين بناء على هذا التفسير يمكن التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفى لموظف ما فى المستقبل بناء على معرفة المستوى الحالى لرضاه الوظيفى، وإن قدرة المنظمة على تعديل مستوى الرضا الوظيفى قدرة محدودة جداً. (الدلكى ٢٠٠٠م، ص١٣).

يُلاحظ مما سبق أن الرضا الوظيفى ليس حصيلة عامل واحد أو بُعد واحد، وإنما هو انعكاس لتفاعل عوامل متعددة تظهر على الفرد من خلال سلوكه تجاه عمله، سواء كانت تلك العوامل متعلقة بالفرد نفسه من حيث جميع جوانبه الشخصية، وحاجاته والسمات المميزة له، من جنس وخبرة وعمر، وعرق، أم فيما يتعلق ببيئة العمل ممثلة بمحيطه ونظرة المجتمع للفرد أو العوامل التنظيمية من إجراءات، وتنظيم العمل، والإشراف، والأجر والعلاقات مع الزملاء، والرؤساء، والسياسات التى تحكم سلوك الأفراد، فباختلاف هذه السياسات والعوامل تتشكل بيئة مؤسسة العمل، ولا بد أن يكون لهذه البيئة آثار مباشرة على رضا الأفراد تجاه عملهم والعلاقة مع الزملاء والرؤساء، وحوافز العمل، كما أن نمط القيادة والمكافأة له تأثير إيجابى أو سلبى على الروح المعنوية للعاملين واندفاعهم نحو العمل، وحبهم لمهنتهم وانتمائهم للمؤسسة التى يعملون بها وسلوكياتهم تجاهها. فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعلاته مع البيئة التى يعيش فيها، وتأثره بالعوامل الاجتماعية والثقافية المحيطة بها، ولكل مؤسسة بيئة وطريقة تعامل خاصة بها تميزها عن غيرها.

أهمية الرضا الوظيفى:

من المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر فى أغلب الحالات مقياساً لمدى فعالية الأداء، وإذا كان رضا الأفراد الكلى مرتفعًا فإن ذلك سيؤدى إلى نتائج مرغوب فيها تضاهى تلك التى تتوقعها المنظمة، عندما تقوم برفع أجور عمالها، أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات (كشرود، ١٩٩٥م، ص٤٣٥).

ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم فى التغيب عن العمل، والى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه والدوران، أو ترك العاملين المؤسسات التى يعملون بها إلى مؤسسات أخرى، ويؤدى إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من أوضاع العمل وتوجيههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخٌ تنظيمى غير صحى (الخضرا، وآخرون ١٩٩٥م، ص٢٩٤).

قد ذكر ليكرت (likert) أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن فى ظروف عدم الرضا، وفى سياق هذه النتيجة أورد (ليكرت) سبب ذلك بقوله: "إن الجمع بين زيادة الإنتاج مقابل عدم الرضا فى آن واحد لا بد أن يؤدى إلى تسرب العناصر رفيعة المستوى فى المنظمة، وتدنى مستوى منتوجاتها من العناصر البشرية فى

آن واحد، ومن ثم فإن ثمة نوعًا من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدنى ظروف العمل فى منظمة ما، يتمثل فى انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.

وتطرقت الحنيطى إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفى حيث حددت عدداً من الأسباب التى تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفى وعلى النحو الآتى (الحنيطى، ٢٠٠٠م، ص١٧):

أ - إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفى يؤدى إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين فى المؤسسات المختلفة.

ب - إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفى يؤدى إلى انخفاض نسبة غياب العاملين فى المؤسسات المهنية المختلفة.

ج - إن الأفراد ذوى درجات الرضا الوظيفى المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

د - إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

هـ - هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفى والإنتاج فى العمل، فإنه كلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

قياس الرضا الوظيفى:

تشير (ديفيز) إلى أن الإجراءات المعنوية قد تبدو بسيطة تقتصر على إجراء مقابلة للعاملين والحصول على استجاباتهم وتفسيرها. ولكن الخبرة دلت على أن هذه البحوث تتبع نظامًا معقداً، وأن أى خطأ أو إهمال فى هذه الإجراءات يحد من صحة البحث وفائدته، ولهذا فإنه ينبغى العناية الكافية بتصميم الأسئلة وصياغتها، ومراعاة مدى ملاءمتها للعاملين، وكذلك الاهتمام ومراعاة الدقة فى اختيار العينة التى سيطبق عليها البحث (ديفيز، ١٩٧٤م، ص ١٠١-١٠٣). والرضا الوظيفى هو مفهوم نفسى بمعنى أنه غير ملموس حيث لا يمكن رؤيته، ومن الصعب وضع المقياس العلمى الموحد الذى يقيس الرضا الوظيفى بشكل علمى وثابت، مما يصعب عملية قياس هذا المفهوم.

هذا ويمكن الحصول على المعلومات من خلال السؤال عن العناصر التى تعتبر مهمة فى تحديد الرضا الوظيفى من خلال الاتصال الشخصى مع العاملين، أو من خلال المعلومات المتاحة فى سجلات المؤسسة المتعلقة بالجوانب التالية: ترك العمل، والإنتاجية وجودة الإنتاج، والإنتاج المعيب، والغياب، والتأخر عن العمل، وتقارير الإرشاد النفسى والتأمينات

والخدمات المشابهة، والمنازعات، ونتائج المقابلات للذين يتركون العمل أو تنتهى خدماتهم فى المؤسسة، وتقارير الحوادث، والسجلات الطبية، والاقتراحات وسجلات التدريب (الدلكى، ٢٠٠٠م، ص١٥). من هنا ظهرت عدة طرق لقياس الرضا الوظيفى تتمحور حول السؤال عن شعور الموظفين عن بعض العناصر التى تعتبر مهمة لتحديد مستوى الرضا الوظيفى. ومن أهم هذه الطرق ما يأتى:

أ - طريقة تحليل ظواهر الرضا الوظيفى: وهى أكثر طرق القياس بساطة وانتشاراً، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره تجاه عمله ووظيفته، ومن هذه الظواهر التى تساعد على معرفة درجة الرضا الوظيفى: معدل دوران العمل، والتغيب، والتمارض. فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفى لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، كما أن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا يجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفى. وهناك من يرى أن من النتائج التى يمكن ترتيبها على دراسة هذه الظواهر وتحليلها، إمكانية التنبؤ بالعوامل التى تدفع بموظف ما للاستمرار فى وظيفته أو تخليه عنها. ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها تكمن فى عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، هذا بالإضافة إلى صعوبة تفسير بعض البيانات (بدر، ١٩٨٢م، ص١٦١-١٦٢).

ب - طريقة هيرزبرغ (طريقة القصة): تنسب هذه الطريقة إلى العالم النفسى (Frederick Herzberg) وآخرين فقد أجروا قياساً للرضا الوظيفى على مجموعتين من المهندسين والمحاسبين من فئة الإدارة الوسطى. وتقوم هذه الطريقة على إجراء مقابلات شخصية لأفراد العينة، يطلب فيها منهم تذكر الأوقات التى كانوا يشعرون فيها بالرضا، والأوقات التى كانوا يشعرون فيها بالاستياء خلال فترة معينة، وتذكر الظروف والأسباب التى كانت تؤدى إلى رضاهم أو استيائهم، وأثر ذلك إيجاباً أو سلباً فى أدائهم. وقد أدى استخدام هذه الطريقة إلى استنتاج أن العوامل التى يؤدى وجودها إلى الشعور بالرضا الوظيفى، لا يؤدى غيابها إلى الاستياء أو عدم الرضا. وبالمقابل فإن العوامل التى يؤدى وجودها إلى الشعور بالاستياء أو عدم الرضا الوظيفى لا يؤدى غيابها بالضرورة إلى حدوث الرضا الوظيفى. ومن الانتقادات التى وجهت هى أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى الموضوعية لاعتمادها على النظرة التقليدية والشخصية لأفراد العينة. (Frazer, 1983)

ج - طريقة الاستقصاءات: تعتمد هذه الطريقة على استخدام نماذج استطلاع (استبانات) يتم تصميم عناصرها وصياغة فقراتها بالشكل الذى يخدم أهداف الباحثين، وذلك من أجل استطلاع آراء أفراد العينة المراد قياس رضاهم الوظيفى (بدر، ١٩٨٢م، ص ١٦١-١٦٢) حيث يوزع الاستبيان على مجموعة من المبحوثين الذين يقومون بالتعبير عن رضاهم حول مجموعة من العناصر الوظيفية التى يتضمنها الاستبيان، وذلك باختيار الحالة المناسبة من المقياس التى تعبر عن مدى الشعور بالرضا نحو كل عنصر من تلك العناصر، ويكون مقياس الرضا متدرجاً من راض جداً، أو موافق بشدة، إلى غير موافق بشدة. وتتفاوت هذه النماذج من حيث البساطة والتعقيد، وذلك تبعًا للغرض منها، وطريقة معالجة البيانات التى يتم الحصول عليها، والتى أصبحت تخضع للمعالجة بالأساليب الإحصائية والطرق الكمية التى تساعد فى الوصول إلى مؤشرات ومحددات كمية تبين مستوى الرضا الوظيفى ومؤشراته. (بدر، ١٩٨٢م، ص ص١٦١-١٦٤). ومن النماذج المعروفة فى هذا الصدد نموذج فروم أو نموذج بورتر الذى استهدف قياس رضا العامل عن وظيفته فى ضوء إشباعها لخمس فئات من الاحتياجات الإنسانية. وقد كانت طريقة الاستقصاءات من الطرق المبكرة التى استخدمت فى قياس الرضا الوظيفى، وثمة نماذج قديمة ومعروفة لهذه الاستقصاءات، خصوصاً ما يتعلق منها بقياس الرضا الوظيفى Overall Satis fac tion، وفى وقتنا الحاضر تعددت الاستقصاءات مع تعدد الجوانب والأبعاد المكونة لهذا الرضا، وقد تكون هناك أسباب منطقية لاستخدام وتطبيق بعض النماذج النمطية Standard المتعارف عليها والتى سبق استخدامها. ومن هذه الأسباب، أن تصميم هذه المقاييس ليس عملية سهلة، بل تتطلب جهداً أو إعداداً خاصاً، ويستغرق إعدادها بعض الوقت. أما السبب الآخر فهو أنه مهما كان مقياس الرضا المستخدم، فسيتعذر دائماً أن يحدد لنا هذا المقياس نقطة الصفر التى تبدأ من عندها فى قياس الرضا أو يحدد لنا النقطة التى يتحول عندها "الرضا" إلى "عدم الرضا" أو العكس، أو يحدد لنا قياساً مقبولاً لحدود الرضا. وأمام هذه الصعوبة يصبح الحل هو استخدام معايير للرضا تنطلق مما يحدده العاملون أنفسهم، ويصعب ذلك باستخدام مقياس واحد للرضا على نفس العاملين أكثر من مرة فى المؤسسة الواحدة، فبهذه الطريقة يمكن متابعة اتجاهات الرضا وملاحظة مؤشراته فى ارتفاعها وانخفاضها على امتداد فترة زمنية معينة، ومن الطبيعى تعذر هذه المتابعة إذا تعددت هذه المقاييس واختلفت فى كل مرة تقوم فيها بهذا القياس.

ومن مزايا هذه الطريقة ما يلى: سهولة تصنيف البيانات كميًا، وإمكانية استخدامها فى حالة العناية الكبيرة، وقلة التكاليف، وخصوبة المعلومات.

أما عيوبها فهى: احتمال إغفال بعض الجوانب المهمة فى الرضا الوظيفى، واحتمال التحيز فى الإجابات المقدمة من المستجيبين.

د – طريقة المقابلة الشخصية (Interview) وتقوم هذه الطريقة على مقابلة العاملين شخصيًا، وتوجيه أسئلة مباشرة لهم لمعرفة درجة رضاهم عن عملهم. وقد تكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية، ومهيكلة أو غير مهيكلة، وتعد هذه الطريقة فعالة فى حالة المؤسسات ذات الحجم الصغير. ومن مزايا هذه الطريقة ما يلى: المرونة فى جمع البيانات أثناء المقابلة، وخصوبة المعلومات وتوافر الفرصة للحصول على معلومات إضافية أثناء المقابلة. أما عيوبها فهى: التكلفة العالية، واحتمال تحيز المقابل، واحتمال تحيز المستقصى، وصعوبة ترجمة المعلومات من المستقصى أحيانًا.

هـ – طريقة الملاحظة: تعتمد هذه الطريقة على ملاحظة سلوك العاملين أثناء العمل، وتتصف هذه الطريقة بالمرونة فى جمع المعلومات، ولكن يعيبها مشكلة ترجمة بعض السلوكات إلى معلومات تعبر عن رضا أو عدم رضا العاملين، وتحيز الملاحظة، والكلفة العالية لهذه الطريقة.

و – طريقة المواقف الحرجة: وهى الطريقة التى يتم من خلالها وضع الفرد فى المواقف الحرجة المرتبطة بالعمل فى مجاله للتعرف على الحلول الممكنة لمواجهة هذه المواقف، والتى بدورها ستحقق درجة رضا عالية لدى الفرد عن العمل.

يلاحظ أن لكل طريقة من هذه الطرق مزاياها وعيوبها مما يتطلب من الباحث المفاضلة بين هذه الطرق فى ضوء الاعتبارات الآتية (عبدالخالق، ١٩٨٢م، ص٢٩):

١ – مدى ملاءمة الطريقة لمجتمع ومفردات البحث.

٢ – التسهيلات والإمكانات المتاحة له باستخدام كل طريقة.

٣ – درجة الدقة التى يسعى الباحث لتحقيقها فى نتائج دراسته.

٤ – نقاط القوة والضعف التى تنطوى عليها كل طريقة.

ويشير النعيمى وآخرون إلى أن هنالك العديد من المقاييس الخاصة بالرضا الوظيفى، بعضها يتسم بالبساطة ويقوم على توجيه سؤال محدد للعاملين لتوضيح انطباعاتهم عن وظائفهم، مثل: مقياس ليكرت للرضا الوظيفى(Likert- Type Satisfaction Scale)،

ومنها ما يتصف بالتعقيد، ويعتمد على استخدام وسائل معيارية (قياسية) متخصصة مثل: مؤشر وصف الوظيفة Job Descriptive index وبين هذين المقياسين هنالك العديد من المقاييس التى تتراوح بين البساطة والتعقيد. ومن هذه المقاييس مقياس هوبوك Hoppock، ومقياس بريفيلد وروث Brayfield & a Rothe، ومقياس كونين Kunin، ومقياس بورتر Porter، ومقياس سميث وآخرين Smith et al، ومقياس ريزو وآخرين Rizzo, et. Al، ومقياس وايز وآخرين Weiss, et. Al، ومقياس هاكمان ولولر Hackman & a lawler، ومقياس نيكولسن Nicholsen (النعيمى، وآخرون، ١٩٩٥م، ص١٨٥-١٠٧). ترى روثاوسن (Rothausen,1994) أن مقياس وايز وآخرين الذى أطلق عليه اصطلاح استبانة مينسوتا للرضا الوظيفى (Minnesota Satisfaction Questionnaire) هو أكثر مقاييس الرضا الوظيفى انتشاراً. ويتضمن هذا المقياس عشرين جانباً من جوانب الرضا الوظيفى منها:

أ - استغلال القدرات .... Ability Utilization

ب - الإنجاز .... Achievement

ج - التقدم الوظيفى .... Advancement

د - السلطة .... Authority

هـ - سياسة المؤسسة وإجراءاتها .... Company Policies and Procedures

و - المكافأة .... Compensation

ز - زملاء العمل .... Co- workers

ح - الاستقلالية .... Independence

ط - الأمن الوظيفى .... Job Security

ى - التقدير .... Recognition

ك - المسؤولية .... Responsibility

ل - الإشراف .... Supervision

م - ظروف العمل .... Working Conditions

أما جليك (Glick) فتشير إلى أن مؤشر وصف الوظيفة Job Descritpion Index من أكثر المقاييس استعمالاً فى مقياس الرضا الوظيفى، كما تشير إلى أن هذا المقياس يتألف من خمسة أبعاد للرضا الوظيفى.

أ - العمل Work

ب - الراتب Pay

ج - الترقية Promotion

د - الإشراف Supervision

هـ - زملاء العمل Co-worker

نتائج الرضا الوظيفى:

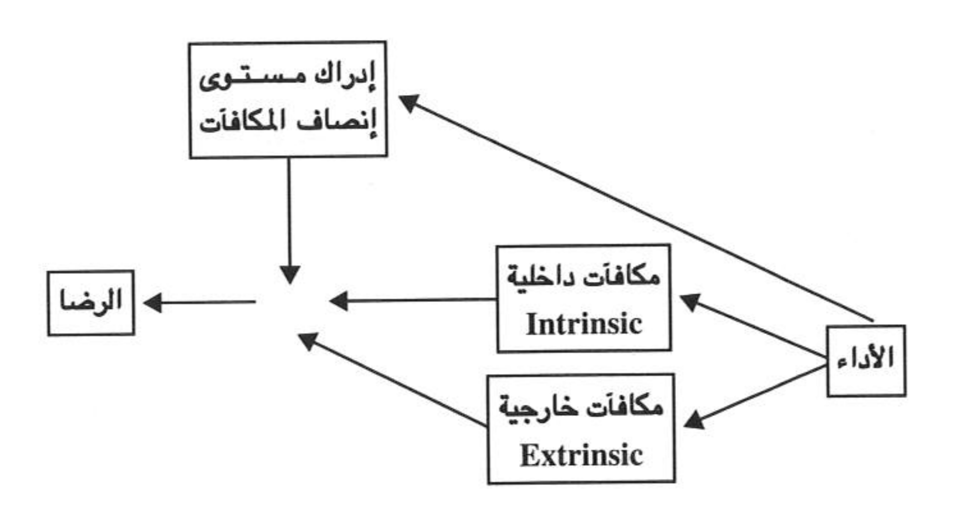
عندما تسعى المنظمات إلى الحفاظ على مستوى مرتفع من الرضا الوظيفى لدى موظفيها، لا تسعى إلى تحقيق هذا الهدف بحد ذاته، وإنما لعلاقة الرضا الوظيفى ببعض سلوكيات العمل، وهناك العديد من العوامل التى لها علاقة بالرضا الوظيفى، من هذه العوامل الآتى:

أولاً: العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء:

إن الاهتمام بالرضا الوظيفى من قبل المنظمات ومديريها وأصحابها جاء من الاعتقاد بأن العاملين الراضين أكثر إنتاجًا من غير الراضين، وقد حمل كُتَّاب وباحثو مدرسة العلاقات الإنسانية فى الإدارة لواء هذه الفكرة وقاموا بتأكيدها وتبريرها فى كتاباتهم وبحوثهم.

وقام هؤلاء الكتاب بتقديم العلاقة بين الرضا والأداء باعتبارها علاقة سببية بين الرضا كمتغير سببى، والأداء كمتغير الأثر أو النتيجة، وبرروا ذلك بأن الفرد الذى يرتفع رضاه عن عمله يزداد حماسة للعمل ويزداد إقباله عليه، كما يزداد امتنانه للمنظمة التى يعمل بها فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه. أما الفرد الذى ينخفض رضاه عن عمله فإن حماسه لهذا العمل يقل، ويقل تبعًا لذلك إقباله عليه وامتنانه لمنظمته فيقل نتيجة لهذا إنتاجه وأداؤه. (عاشور، ١٩٨٣م، ص ٤٣-٤٤) غير أن الأبحاث اللاحقة لم تثبت بشكل قاطع وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفى وبين الأداء والإنتاجية، حيث بينت أن هذه العلاقة هى علاقة ضعيفة، بل إن البعض ذهب إلى ما هو أبعد من ذلك، حيث افترض أن العلاقة هى عكس ما هو سائد، أى: إن الأداء يؤدى إلى الرضا الوظيفى، وقد وضح بورتر ولولر هذه العلاقة كما يلى: "إذا افترضنا أن المكافأة تسبب الرضا، وفى بعض الحالات يؤدى الأداء للحصول على المكافآت. إذن من الممكن أن تكون العلاقة التى وجدت بين الأداء والرضا الوظيفى قد نتجت بسبب عامل ثالث وهو المكافأة. باختصار الأداء الجيد يمكن أن يؤدى إلى الحصول

على المكافأة والتى بدورها تؤدى إلى الرضا الوظيفى. ومن ناحية أخرى إذا كانت المكافآت غير متناسبة مع مستوى أداء الفرد فإن عدم الرضا يميل إلى الظهور". من هنا يمكن القول بأن الرضا لا يفسر تحسن الأداء وإنما يؤدى إلى تحسن الرضا (Staw, 1983, p92) ويوضح الشكل رقم (١) هذه العلاقة.



الشكل رقم (١) نموذج علاقة الأداء بالرضا

Source: Barry M Staw: Psychological foundations, of organizational Behavior 1983

ويشير ستو (Staw) إلى أنه على الرغم من إقرار علماء الاجتماع بعدم وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفى والأداء، إلا أن ذلك لم يثنهم عن محاولتهم إلى التوصل إلى عامل راض ومنتج فى الوقت نفسه. لقد حاولت النظريات العديدة خلال الثلاثين عاماً المنصرمة، الوصول إلى حالة يتحقق فيها مستوى عال من الرضا والإنتاجية، كما يشير إلى أن جميع النظريات التى تناولت هذا الموضوع، تقوم على افتراض مباشر أو غير مباشر بأنه يمكن التوصل إلى عالم يجمع بين الإنتاجية والرضا الوظيفى، وركزت بعض هذه النظريات على كيفية زيادة الرضا الوظيفى، وافترضت أن الزيادة فى الأداء ستتحقق بعدها. وركز بعضها الآخر على زيادة الأداء، وافترضت أن الرضا سيتحقق بعد ذلك. بينما ركزت فئة أخرى من النظريات على ضرورة إجراء بعض التغييرات الجوهرية فى المؤسسات التى سيكون نتيجتها تحقيق الرضا والإنتاجية (Staw, 1983).

أدى هذا التناقض فى نتائج الأبحاث حول هذه العلاقة إلى اعتبار البعض أنه لا توجد علاقة بين الأداء وبين الرضا الوظيفى، ودعا إلى وقف البحث فى هذا المجال. إلا أن بعض الباحثين اقترح البحث فى احتمالية وجود بعض المتغيرات التى تتوسط العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء. وقد بينت الدراساتُ التى بحثت فى هذا الموضوع أن هناك بعض المتغيرات التى تتوسط هذه العلاقة مثل موقفية المكافأة، واحترام الذات، وضغط العمل، وضغط الوقت.

يمكن تفسير ضعف العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفى بعجز أو قصور بعض مقاييس الأداء، حيث إن كثيراً من الوظائف لا توجد لديها مقاييس ثابتة وموضوعية لقياس الأداء لذلك تستخدم المقاييس الشخصية Subjective من قبل الرؤساء والمشرفين. سبب آخر ربما يعزى إليه ضعف العلاقة هو أن أداء الأشخاص قد يكون مرتبطاً بأداء موظفين آخرين، وبإنتاج تكنولوجيا أو آلة معينة، أى: إن محاولة العامل لتحسين الأداء تعاق من قبل أسباب خارجية (Organ and Baleman, 1991).

على الرغم من هذا التناقض فى نتائج الأبحاث، والاعتقاد العام السائد بضعف العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء، إلا أن المنظمات ما زالت تهتم بهذا الموضوع، يعود السبب فى ذلك إلى أن تعريف الأداء له معنى أوسع وأعمق من عدد الوحدات المنتجة ونوعيتها، فقد يمتد تعريف هذا المفهوم ليشمل أشكالاً مختلفة من سلوكيات المواطنة Citizenship Behanior مثل: مساعدة الزملاء فى إنجاز العمل، إرشادهم إلى الطريقة الصحيحة فى أداء العمل، التحدث بشكل إيجابى للآخرين عن المنظمة، عدم التذمر عند حصول أخطاء من المديرين، قبول الأوامر برضا تام، الحماية والحفاظ على ممتلكات المنظمة ...إلخ. هذه السلوكيات تساعد على إنجاز أهداف المنظمة وتحسين الأداء، ومن الصعب قياسها بشكل وحدات إنتاج.

العلاقة بين هذا السلوك والرضا الوظيفى علاقة واضحة وقوية، لذلك ينبغى تحديد المعنى المقصود بالأداء عند دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء(Steer and Porter, 1991) وقد ثبت أن المديرين يهتمون بسلوكيات المواطنة عند تقييمهم لموظفيهم، وأن أهمية هذه السلوكيات على الأقل تعادل أهمية المقاييس الموضوعة للإنتاجية.

يمكن القول إن الفكر الإدارى الذى تناول علاقة الرضا الوظيفى بالأداء قد خلص إلى ثلاثة اتجاهات رئيسة، هى (بدر، ١٩٨٢م، ص ١٥٦-١٥٧):

الاتجاه الأول:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الرضا الوظيفى المرتفع أو الروح المعنوية العالية لدى العاملين تؤدى إلى زيادة الأداء، وهذا الاتجاه يمثل رأى أصحاب الدراسات التى تلت تجارب هوثورن، وحاولت التركيز على العلاقات الإنسانية فى العمل، والاهتمام بمشاعر العاملين، وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية، إيمانًا منهم بأن ذلك سيؤدى إلى رضا العاملين وزيادة إنتاجيتهم، ويتفق هذا الرأى مع نظرية كلٍ من ماسلو وهيرزبرج ومكليلاند.

الاتجاه الثانى:

يتلخص رأى أصحاب هذا الاتجاه فى أن العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء، تكون موجودة وصحيحة أحيانًا، وغير موجودة أحيانًا أخرى، فقد لوحظ فى بعض الأحيان أن الرضا عن العمل لا يؤدى بالضرورة إلى زيادة الإنتاجية، كما أن الإنتاجية قد تزداد فى حالة عدم الرضا عن طريق استخدام الضغط، والتهديد، والأسلوب الدكتاتورى فى الإدارة.

الاتجاه الثالث:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الرضا الوظيفى يتحقق نتيجة الأداء العالى المتبوع بعوائد إيجابية مثل الأجر، والترقية، والعلاقات الطيبة، فى حالة إدراك العامل أن هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء. ويتفق هذا الاتجاه مع نظرية فردم فى التوقع، وأيضا مع رأى بورتر ولولر.

ويتضح من خلال الآراء ونتائج الدراسات، التى سبق ذكرها حول علاقة الرضا الوظيفى بالأداء، أن هناك تباينًا فى الآراء والاتجاهات، إذ يرى البعض أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفى والأداء، وهذا يعنى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفى سيؤدى إلى ارتفاع مستوى الأداء. ويرى آخرون بأن العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء ليست علاقة خطية، وإنما توجد علاقة غير مباشرة بينهما، وتتضح هذه العلاقة من خلال دور الرضا الوظيفى فى تخفيف الظواهر السلبية فى العمل، مثل التأخر، والغياب، وترك العمل، وانتشار الجماعات غير الرسمية فى العمل، ودوره فى زيادة التعاون بين العاملين والتزامهم واندماجهم فى العمل. وترى فئة ثالثة أن العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء ضعيفة، وأن التوصل إلى هذه العلاقة يكون بطريقة صعبة ومعقدة.

مجمل القول: إن العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء ما زالت غير واضحة ومجال جدل وبحث من قبل الباحثين.

ثانيًا: علاقة الرضا بالروح المعنوية:

هناك عدد من المعطيات التى شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التى يشعر بها الفرد تجاه عمله، فهناك الروح المعنوية Morale، والاتجاه النفسى نحو العمل At titude towards Job، وهناك الرضا عن العمل، وهذه المصطلحات - وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها - تشير بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التى يشعر بها الفرد (عاشور، ١٩٨٣م، ص ١٣٨-١٣٩).

ويميل الباحثون إلى تبنى وجهة النظر التى ترى أن مفهوم الرضا الوظيفى، يرتبط بمفهوم الروح المعنوية، وأن الرضا الوظيفى هو أحد مكونات الروح المعنوية. فالروح المعنوية تعرف بالجو العام الذى يسود المنظمة، والناتج عن اتجاهات الأفراد وآرائهم بالظروف المحيطة بالعمل، وتعبر الروح المعنوية عن الحالة النفسية والذهنية والعصبية لأفراد المجموعة، والتى تحكم سلوكهم وتصرفاتهم وتؤثر فيها، وتؤكد رغبتهم فى التعاون، وبمعنى آخر إن الروح المعنوية مصطلح عام تسير إلى محصلة المشاعر Feelings والاتجاهات Attitudes والعواطف Sentiments التى تحكم تصرفات الأفراد، فكما أن الصحة تشير إلى الحالة الجسمانية للفرد، فإن المعنوية تشير إلى الحالة النفسية والذهنية والعصبية العامة له.

وينظر البعض إلى الروح المعنوية من خلال المنظور الفردى، إذ إن هذا المفهوم يربط بين الروح المعنوية للفرد واحتياجاته، ومدى إشباعها، ومستوى تكيف الفرد مع البيئة والعمل، أما المنظور الجماعى حيث تُحدَّد الروح المعنوية فى تعبير جماعى، وترتكز على القيم الاجتماعية أكثر من ارتكازها على القيم الفردية (فهمى، ١٩٨٦م، ص٢٠٠-٢٠١).

لقد تباينت وجهات نظر الباحثين وعلماء النفس والإدارة حول مفهوم الرضا الوظيفى والروح المعنوية، إلا أن مفهوم الروح المعنوية ينظر إليه على أنه أكثر شمولاً من الرضا الوظيفى، وأن الرضا الوظيفى هو أحد مكونات الروح المعنوية، وأن هناك من اعتبر الرضا الوظيفى مرادفًا للروح المعنوية، وأن البعض الآخر يميل إلى الفصل بين هذين المفهومين.

هناك صعوبة فى التفريق بين مفهوم الرضا الوظيفى ومفهوم الروح المعنوية، والعوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفى والحالة المعنوية، وترى (العيسى، ١٩٩٢م) أن المقصود بالروح المعنوية تلك الروح أو المزاج السائد بين جماعة من الأفراد الذين يتميزون بالشعور بالثقة فى الجماعة، وبثقة الفرد بدوره فى الجماعة، كذلك الشعور بالولاء تجاه الجماعة

والاستعداد من أجل تحقيق أهدافها، فالروح المعنوية تشير إلى العلاقات الإنسانية بين أفراد الجماعة، كما تشير إلى علاقة الأفراد بالقادة والإحساس بالرضا عن أنفسهم وعن عملهم، وهى ترى كذلك أن الروح المعنوية هى الجانب الأهم فى تشكيل الرضا الوظيفى لأن الأمر يتعلق بالجانب الإنسانى والعلاقة الإنسانية، والتى تعرفها ديفز بالنقاط الآتية:

١- التركيز على الأفراد.

٢- أن الأفراد يعملون فى جماعة.

٣- إثارة وتوجيه دافعية الأفراد.

٤- دافعية الأفراد وتستلزم تنسيق العمل والتعاون.

٥- إشباع الحاجات بطريقة مؤثرة ومثمرة.

ثالثًا: العلاقة بين الرضا الوظيفى والإنصاف:

إن الإنصاف Equity قيمة حضارية تستلزم أن يعامل الناس على قدم المساواة كبشر. وأن تكون لهم حقوق وامتيازات وعليهم واجبات متساوية مع أقرانهم، ويرتبط بفكرة الإنصاف فكرة المساواة والعدالة. ومن أجل تأكيد الثقة بالمساواة، فإن العاملين يميلون إلى معارضة المحاباة، والامتيازات الشخصية، كما يميلون إلى تحييد نظام الحوافز المبنى على أساس الإنجاز (ديفز، ١٩٧٤م، ص٣٢).

وترتبط قضية العدالة بكل أنواع المكافآت النفسية والاجتماعية والاقتصادية، ويعد الفرق بين ما يتوقعه الفرد من عمله وما يحصل عليه فعلاً من ذلك العمل عاملاً هامًا يؤثر على درجة الرضا التى يشعر بها الفرد تجاه عمله، ومن ثم فإن الفارق بين العائد المنصف - فى تصور الفرد - والعائد الفعلى يرتبط عكسيًا مع درجة الرضا عن العمل، فكلما زاد الفرق قل الرضا عن العمل (عاشور، ١٩٨٣م، ص١٨١).

إن أساس نظرية الإنصاف هو أن الشخص يقارن نسبة المدخلات إلى العمل، مع ما يجنيه من هذا العمل، فإذا كانت النسبتان غير متساويتين فإنه سيحاول تقليل التفاوت بينهما.

رابعًا: علاقة الرضا الوظيفى بالعقد النفسى:

يمكن تعريف العقد النفسى Psychological Contract بأنه اتفاق غير مكتوب بين المنظمة وجميع العاملين فيها (Schein, 1970, p79)، فالمنظمة تتوقع أن يوجد أعضاؤها

على رأس عملهم خلال ساعات معينة من اليوم. وتهتم كذلك بكمية ونوعية عمل العاملين، وبانتمائهم لها، ولكى ترضى المنظمة عن العاملين، فعلى العامل أن يلبى توقعات المنظمة إلى درجة معينة، وبعبارة أخرى فإن للمنظمة متطلبات معينة، وعلى الفرد تلبية هذه المتطلبات إذا ما أراد لعلاقته الجيدة بمنظمته أن تدوم.

وبالمقابل فإن للفرد توقعات معينة من المنظمة، فيمكن أن يتوقع الحصول على الخبرة والأمان والتقدم فى العمل، ويمكن أن يتوقع كذلك فرصة التعرف على أناس آخرين، وتكوين صداقات، وبناء علاقات اجتماعية، ولكى يكود الفرد راضيًا وعاملاً منتجًا ومستمرًا فى المنظمة فعلى المنظمة تلبية توقعات الفرد (Harvey & Brown, 1976, p6).

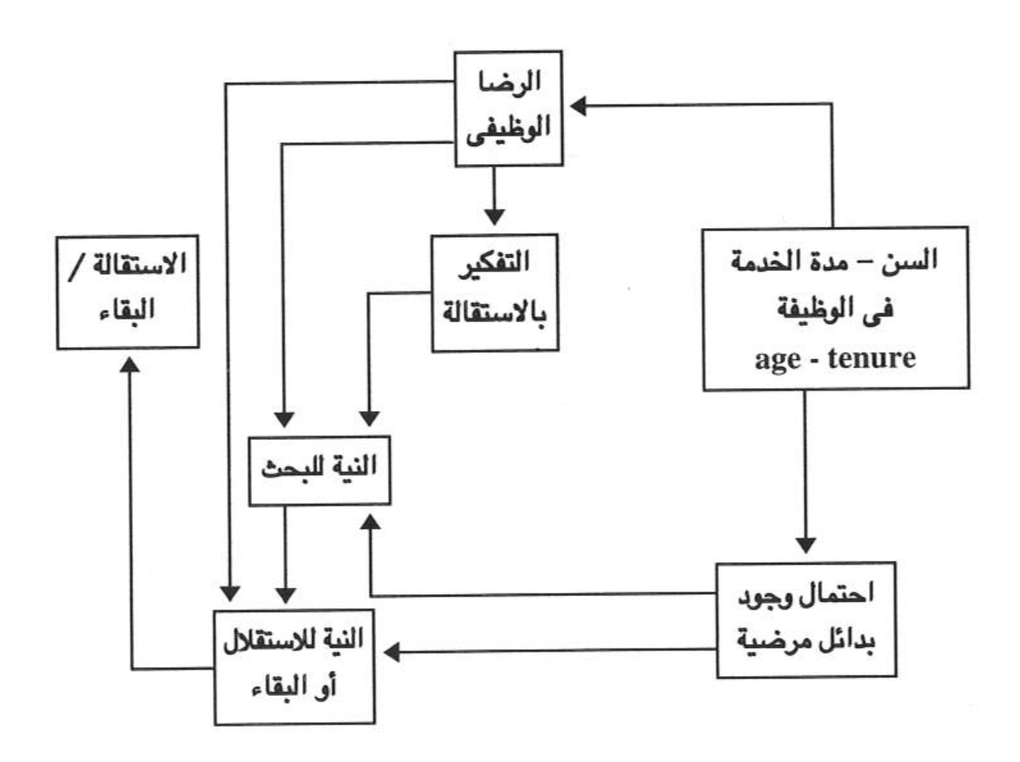
فعندما يلتحق الموظف بمنظمة معينة، يرتبط معها بعَقْد نفسى، وبآخر اقتصادى، وهو يطالب أكثر من مجرد العائد الاقتصادى بمكافأة عن إنتاجه وولائه لمنظمته، فهو يبغى الأمن والاستقرار والمعاملة كإنسان له كيانه من قبل منظمته وزملاء العمل (Co-workers) بهدف إشباع احتياجاته وتوقعاته، وإذا اهتمت المنظمة بتحقيق العَقْد الاقتصادى فقط دون الاهتمام بالعقد النفسى فإن الموظف يفقد اهتمامه بعمله، ويحاول إذا ما أتيحت له الفرصة الانتقال منها إلى منظمة أخرى يحقق فيها توقعاته النفسية والاقتصادية (Devis a Newstrom, 1985)، فمن الضرورى إذن أن يتعرف المدير على أهداف الفرد الشخصية، ويساعده على تحقيقها بعد خلق عملية توافق بينها وبين أهداف الجهاز الإدارى، وبذلك يحس العاملون أن تحقيق أهداف الجهاز هى تحقيق لأهدافهم، فمعظم الناس لديهم دوافع للنمو الشخصى إذا أعطوا المناخ الصحى الذى يخلق لدى العامل شعورًا بتحمل المسؤولية ويدفعه للإنجاز.

خامسًا: علاقة الرضا الوظيفى بالدوران الوظيفى:

هناك عدة أنواع من الدوران الوظيفى مثل الوفاة، الفصل، التسريح، ترك العمل الطوعى ... إلخ. إلا أن الدراسات التى درست الدوران الوظيفى اقتصرت على دراسة ترك العمل الطوعى من قبل العاملين، ومعظمها يشير إلى إمكانية استخدام الرضا الوظيفى كمتغير مهم للتنبؤ بالدوران الوظيفى، حيث تكون العلاقة بين الرضا الوظيفى والدوران الوظيفى علاقة عكسية، أى: إن الموظف الذى يشعر بعدم الرضا يتجه إلى النية فى ترك العمل أكثر من الموظف الراضى.

إلا أنه على الرغم من الاعتقاد الثابت حول طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين فإن البحث فى هذا الموضوع اتجه نحو دراسة الدوران الوظيفى على أساس أنه عملية انسحاب تتكون من عدة قرارات وليس قراراً مباشراً. بذلك تحول البحث من دراسة العلاقة المباشرة بين الرضا الوظيفى والدوران الوظيفى إلى دراستها من منطلق أنها علاقة غير مباشرة تتوسطها عدة متغيرات (الدلكى، ٢٠٠٠م، ص ١٨).

نتيجة للبحث فى هذا الموضوع ظهرت عدة نماذج توضح عملية الانسحاب من العمل، وقد ساهم ظهور هذه النماذج فى تعزيز التوجه نحو دراسة الدوران الوظيفى على أساس أنه عملية انسحاب وليس كما هو سائد على أنه قرار مباشر. أشهر هذه النماذج هى تلك التى وصفها موبلى وزملاؤه، ويوضح الشكل رقم (٢) هذا النموذج.



شكل رقم (٢) نموذج موبلى للدوران الوظيفى

Source:W.H.,Mobley, S.D., Horner and A. T Hollingsworth
"An Evaluation of Precursors to Hospital Employee Turnover"

ويفترض هذا النموذج أن العلاقة بين الرضا الوظيفى والدوران الوظيفى علاقة غير مباشرة، وإنما تتوسطها عدة متغيرات، كما يفترض النموذج أن عملية الانسحاب تسير وفق التالى: السن ومدة الخدمة تؤدى إلى الرضا الوظيفى، احتمالية العثور على بدائل مقبولة ومستوى الرضا يؤدى إلى التفكير بالاستقالة، التفكير بالاستقالة يؤدى إلى النية للبحث عن بدائل، والتى تؤدى إلى وجود النية للاستقالة أو البقاء، تؤدى هذه النية إلى اتخاذ القرار النهائى بالبقاء أو الاستقالة.

خلاصة القول إن العلاقة بين الرضا الوظيفى والدوران الوظيفى علاقة متينة، وإنها علاقة عكسية إلا أن هذه العلاقة علاقة غير مباشرة، وإنما تتوسطها عدة متغيرات.

سادساً: علاقة الرضا الوظيفى بالتغيب عن العمل:

الاعتقاد السائد حول طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفى والتغيب عن العمل هو أن هذه العلاقة علاقة عكسية. أى: إن الموظف الذى يشعر بعدم الرضا الوظيفى يميل إلى التغيب عن عمله أكثر من الموظف الراضى (Saal a Knight, 1988) غير أن نتائج الأبحاث اللاحقة لم تدعم جميعها هذه العلاقة، حيث أعطت هذه الأبحاث نتائج متضاربة حول طبيعة هذه العلاقة، فالبعض وجد أن هناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفى والتغيب عن العمل، والبعض الآخر وجد أنْ لا علاقة بين هذين المتغيرين. وقد اقترح بعض الباحثين أن هناك متغيرات وسطية غير مكتشفة قد تفسرٍ هذا التضارب فى النتائج، وقد بينت دراسة أجريت لتفسير هذا التضارب فى النتائج أن صغر حجم العينة، واللجوء إلى استخدام مقاييس مختلفة لقياس الرضا الوظيفى والتغيب عن العمل، قد تفسر هذا التضارب. كما أن نتيجة الدراسة فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفى والتغيب عن العمل أتت منسقة مع الاعتقاد السائد بأن هذه العلاقة علاقة عكسية (Scott and Taylor, 1985, p 607).

نظريات الرضا الوظيفى Job Satisfaction Theories:

قبل أن نبدأ بعرض نظريات الرضا الوظيفى يجب أن نفرق هنا بين مفهومى الرضا الوظيفى وبين دافعية العمل، والفرق بين المفهومين يقع فى علاقة كلٍ منهما بالسلوك، فالدافع هو السبب المباشر للسلوك، أما الرضا فليس سبباً له. فالمكافأة يمكن أن تشبع حاجات عند الفرد لكنها لا تستثير دافعية بالضرورة إلا إذا كان سلوكه ضرورياً للحصول على المكافأة، وأهمية الدافع فى السلوك كانت هى المبدأ الذى استندت عليه نظرية الدوافع والرضا الوظيفى. وفيما يلى عدد من النظريات التى حاولت تفسير أو شرح الرضا الوظيفى،

بعضها ليس نظريات للرضا الوظيفى فحسب، وإنما يمكن أن تعتبر نظريات الدوافع أيضاً. إلا أن لهذه النظريات تطبيقًا فى مجال الرضا الوظيفى، ويمكن استخدامها لتفسيره، وهى:

أ – نظرية الإدارة العلمية:

قد كان فريدريك تايلر (F.Taylor) من أوائل المهتمين بدراسة السلوك الإنسانى فى العمل، إذ قام منذ مطلع هذا القرن بوضع نظريته الإدارة العلمية، التى كان الهدف منها تحقيق الكفاءة والفاعلية فى إدارة أنشطة العمل (العديلى، ١٩٨٤م، ص٣٠)، حيث بنى هو وأتباعه تقرير الأجور الأساسية والإضافية على نوع العمل المطلوب ومستويات أدائه، والزيادة التى يمكن أن يحققها العامل، فإذا زادت الإنتاجية أمكن لكل من الإدارة والعاملين أن يجنوا الفوائد فيحصل الطرف الأول على مزيد من الأرباح، ويحصل الطرف الآخر على مزيد من الأجور، وبنى تايلور نظريته الدوافع مع الإدارة على أساس مادى بحت، وكان الافتراض الذى اعتمدت عليه هذه النظرية هو أن العاملين يقدرون الحوافز المادية أكثر من غيرها، وهم مستعدون للعمل بجد للحصول على المكافآت المالية إذ إنهم يعطون المال أهمية أكثر من المكافآت الاخرى. إذ ترى هذه النظرية أنه كلما ازداد أجر العامل ازداد الرضا وتحسن الأداء.

ب – نظرية العلاقة الإنسانية:

وجهت هذه النظرية اهتمامها إلى العنصر البشرى واعتبرته أهم العناصر، والإنسان كمدخل معقد له تأثيره على الأداء المنظمى، وإن دوافع العمل لا تنحصر حول الأجور والمكافآت المادية فحسب، لكن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين أهمها احترام النفس، وتأكيد الذات واحترام الآخرين، وإن الإنسان لا يمكن التعامل معه كآلة، بل إنه يتأثر بالجماعات وبسلوكياتهم التى يتفاعل معها، وإن الاتجاه الديمقراطى فى معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق لهم المناخ الملائم للعمل، حيث تشبع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير، مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية، الأمر الذى يفضى إلى زيادة الإنتاجية.

ج – نظرية سلم الاحتياجات لماسلو Maslow's Hierarchy of needs:

تعد نظرية إبراهام ماسلو من أكثر نظريات الدافعية شيوعًا، وتقوم على افتراض أن السلوك الإنسانى يتأثر عندما يحاول الأفراد إشباع احتياجاتهم غير المشبعة، وتقوم نظريته على مبدأين أساسيين:

- أن احتياجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحسب أولويتها للفرد، حيث إنه كلما تم إشباع احتياج من هذه الاحتياجات انتقل الفرد إلى الاحتياج غير المشبع الذى يليه فى التنظيم الهرمى لسلم الاحتياجات. كما فى الشكل رقم (٣):



شكل رقم (٣) هرم (Maslow) لتدرج الحاجات

Source: Robert p. Vecchio: organizational behavior, Orland, Florida, Harco.1991

- أن الاحتياجات غير المشبعة هى التى تؤثر على سلوك الفرد، أما الاحتياجات المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد، ومن ثم ينتهى دورها فى عملية الحفز. وقد صنف (Maslow) الحاجات الإنسانية فى خمس فئات حسب أولويتها من الأسفل كما يلى:

١- الاحتياجات الفزيولوجية:

وهى الاحتياجات الأساسية لحياة الإنسان والتى ترتبط بالتكوين البيولوجى والفزيولوجى للفرد، كالأكل والماء والهواء والجنس، وتعمل هذه الحاجات على حفظ بقاء الفرد واستمراريته فى الحياة، وهى فى رأى ماسلو أقوى الدوافع لدى الفرد والتى لا تعمل الاحتياجات الأخرى إلا بعد إشباعها، إذ من غير المعقول أن يفكر الشخص بتحقيق ذاته أو بالحب أو بالأمن وهو لا يجد لقمة العيش أو الماء ليشرب. (المغربى، ١٩٩٥م، ص١٢٤)

٢- الاحتياجات الأمنية:

وتتمثل هذه الاحتياجات فى محاولة تأمين حياة الفرد وحمايتها من أية أخطار قد تحدق بها، وفى توفير بيئة آمنة وعمل مستقر يتوفر فيه الأمن الوظيفى والأجر الكافى للفرد، وكذلك

الحصول على أنواع التأمين المختلفة، كالتأمين الصحى، والتأمين ضد البطالة والشيخوخة وغيرها. واعتماداً على هرمية ماسلو للاحتياجات فان هذه الاحتياجات لا تبدأ بالظهور إلا بعد إشباع الاحتياجات الفزيولوجية بشكل جيد، عندها يبدأ الفرد يفكر بالحاجات الأعلى. (رضوان، ١٩٩٤م، ص٢٠)

٣- الاحتياج إلى الحب والانتماء:

وتتمثل هذه الاحتياجات فى الرغبة فى التعاطف والحب والترابط والصداقة وإقامة العلاقات مع الآخرين وهى الحاجات الاجتماعية، وعدم إشباع هذه الحاجات تنتج شخصاً منعزلاً متوتراً. (رضوان، ١٩٩٤، ص٢١)

٤- الاحتياج إلى الاحترام والتقدير:

وتتمثل هذه الاحتياجات فى رغبة الفرد فى اعتراف الآخرين بجهده وبأهميته، وفى تكوين صورة إيجابية عن نفسه، وأن تكون له مكانة اجتماعية مرموقة. وإشباع احتياج الاحترام يقود إلى الإحساس بالثقة بالنفس والقوة والأهمية، ويمكن إشباع احتياج التقدير عن طريق الترقية والألقاب البراقة وكتب الشكر. (المغربى، ١٩٩٥م، ص١٢٥)

٥- احتياج تحقيق الذات:

ويظهر احتياج تحقيق الذات بشكل كبير حسب هرمية ماسلو بعد إشباع الاحتياجات الأخرى، وتظهر فى رغبة الفرد فى تحقيق ما يتلاءم مع قدراته وطاقاته من إنجازات تسعده شخصياً، كالموسيقيّ الذى يحقق ذاته من خلال الموسيقى، أو الفنان الذى يحقق ذاته من خلال لوحاته. (رضوان، ١٩٩٤م، ص٢١)

ووفقًا لهذه النظرية فإن الاحتياج الذى يدفع الفرد للعمل هو الاحتياج غير المشبع، وإن الاحتياجات تتسلسل بناء على هذا التقسيم، فالاحتياجات الفزيولوجية هى التى تقود الدوافع للعمل، حتى إذا أشبعت أو قاربت على الإشباع يظهر الاحتياج إلى الأمن فتعود الدوافع للعمل، وهكذا حتى يتم إشباع احتياج تحقيق الذات.

ومن الملاحظ أن هذه النظرية تقدم إطاراً عامًا مبسطًا لفهم تدرج الاحتياجات، ورغم أهمية هذه النظرية إنها تواجه العديد من الانتقادات منها:

- إن التسلسل الهرمى للاحتياجات فى هذه النظرية يفترض أن الأفراد يدركون هذه الاحتياجات، والأهمية النسبية لكل منها بشكل متساوٍ، وبغض النظر عن بيئاتهم المختلفة.

- ليس بالضرورة أن يتسلسل الأفراد فى إشباع احتياجاتهم وفق هذا التسلسل، وأن ينتقلوا من إشباع احتياج أكثر إلحاحًا إلى احتياج أقل إلحاحًا وأكثر رقيًا فى سلم الاحتياجات، فبعض الأشخاص قد يسعى إلى إشباع الاحتياجات العاطفية قبل إشباع احتياجات الأمن، وبعضهم يسعى لإشباع احتياج الاحترام والتقدير قبل إشباع احتياج الحب والعاطفة.
- لا يختلف الأفراد فى ترتيب احتياجاتهم التى يريدون إشباعها فحسب، وإنما يختلفون أيضا فى درجات الأهمية أو الأوزان التى يعطونها لكل احتياج منها، فبعض الأفراد يعطى أهمية أكبر لإشباع احتياجات تحقيق الذات من إشباع احتياجات الأمن.

ويرى الحناوى وسلطان (١٩٩٧م، ص١١٩-١٢٠):

- أن بعض الأفراد قد يصر على المزيد من الإشباع لاحتياج أُشبع بالفعل، وهذا يتناقض مع ما تفترضه النظرية بأنه عند إشباع احتياج معين يتم الانتقال لإشباع احتياج أعلى منه مباشرة.
- لم توضح النظرية حجم الإشباع الذى يتم عندها الانتقال للاحتياج الأعلى وإنما افترضت وجود الإشباع، فبعض الأفراد تكون درجة الإشباع ٥٠٪ لديهم مرضية للانتقال إلى الاحتياج الأعلى فى حين لا تكون ٥٠٪ مرضية لغيرهم.

د - نظرية العاملين لهيرزبيرغ Herzbergs Two-factor Theory:

لم يقدم أحد أكثر مما قدم هيرزبيرغ للتأكيد على أهمية العمل بقوة دافعة كامنة، فهو يرى أن الناس يمكن تحفيزهم عن طريق العمل ذاته، ذلك أن إنجاز المهام والأهداف التنظيمية سيؤدى إلى إشباع احتياجات العاملين، وأن محتوى العمل له أثر زيادة الدافعية، ويعتمد على درجة التحدى التى يوفرها العمل (شلول، ١٩٩٩م، ص٦٣).

لقد طور هيرزبرغ نظريته بناء على الأبحاث التى أجراها على مجموعة من المديرين من المهندسين والمحاسبين محاولاً فهم شعورهم حول الأعمال التى يؤدونها، ودرجة رضاهم والعوامل الدافعة لذلك، وهى مشابهة بشكل كبير لنظرية ماسلو، وبنيت عليها إلى حد كبير، وقد بينت هذه النظرية أن العوامل المؤثرة فى بيئة العمل هى التى تؤدى إلى القناعة والرضا بالعمل، وساوت بين عوامل الرضا والدوافع. وتقوم هذه النظرية على بعدين من العوامل هما (Quick, 1985, pp 10-13):

١- بعد الدافعية Motivators ويشمل:

- الإنجاز Achievement: يقصد بها الإنجاز الناجح للعمل، أو نتائج العمل.
- تقدير بالإنجاز Recognition of Achievement: يقصد به المدح والثناء من قبل الآخرين على الإنجاز.
- العمل نفسه Workitself: يقصد بذلك المهام التى يقوم بها الفرد، ومستواها كمصدر للشعور الطيب نحو العمل.
- المسؤولية Responsibility أى: مسؤولية الفرد عن مجموعة من المهام والواجبات.
- التقدم الوظيفى advancement أى: فرص التقدم إلى مركز أعلى.
- فرص النمو والظهور فى المؤسسة possibility for Growth.

وحسب رأى هيرزبيرغ إن هذه العوامل هى العوامل المحفزة التى تُرضى الناس، وتشجعهم على الذهاب للعمل، وعلى أن يعملوا بجد، وإن وجود أى عامل من هذه العوامل يرضى ويحفز العاملين، وإن غياب هذه العوامل لن يؤدى إلى حالة عالية من عدم الرضا.

٢- بعد العوامل الصحية Hygiene Factors:

ويؤدى عدم وجود أو توفر هذه العوامل إلى حالات عدم الرضا بينما لا يؤدى وجودها إلى حفز الأفراد، وإنما يمنع حالات عدم الرضا ومن هذه العوامل:

- سياسة المؤسسة وإدارتها Company Policy and Administration: ويقصد بها سياسة المؤسسة، وإدارة الأفراد، والهيكل التنظيمى، والاتصالات، والسلطة.
- الإشراف Supervision: ويقصد به الرغبة فى تفويض المسؤولية.
- العلاقة الداخلية بين الزملاء Interpersonal relation with peers: ويقصد بها العلاقات مع الزملاء والمساعدين والمشرفين والتفاعلات الاجتماعية والعلمية.
- المركز Status: ويقصد به نظرة الآخرين للمركز الوظيفى.
- الأمن الوظيفى Job Security: ويقصد به الاستقرار والتثبيت فى الخدمة.
- ظروف العمل الإيجابية Positive working Condition: وتعنى الظروف البيئية والمادية للعمل.
- الراتب Salary والبدلات.
- الحياة الشخصية Personal life: ويقصد بها تأثير جوانب العمل، مثل: ساعات العمل والتنقل، والإقامة، على الحياة الشخصية للعامل. (Quick, 1985 pp11-12)

ووفقًا لنظرية العاملين هذه، فإن العوامل الدافعة تدفع الفرد وتقوده إلى العمل، بينما العوامل الصحية تحمى وتصون العامل فقط، ولا تقوده إلى العمل، ويؤكد هيرزبيرغ فى نظريته على أن عدم توافر العوامل الصحية يؤدى إلى ظهور علامات عدم الرضا عن العمل، مما يؤدى إلى نتائج سلبية تجاه العمل، كالتغيب والتقاعس والتخريب.

توسَّع هيرزبيرغ فى هذه النظرية عندما أوضح أن الرضا العام عن العمل Satisfaction والاستياء العام Dissatisfaction هما بعدان مستقلان، وهذا يعنى أن عكس الاستياء العام هو عدم وجود استياء وليس (رضا). كما أن العوامل التى تسبب الشعور بالرضا التام عن العمل لا تسبب الاستياء الشديد منه، والعكس صحيح؛ لأن العوامل التى تسبب الشعور بالرضا التام عن العمل هى (العوامل الدافعة)، أما العوامل التى تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العوامل فهى (العوامل الصحية). وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء إلى النقطة التى يصل فيها هذا الشعور إلى درجة الحياد أو الصفر. أو درجة الحياد Neutral والتى لا يوجد فيها شعور بالاستياء، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة يزداد الشعور بالرضا ويصل إلى حالة الرضا التام.

وإذا حاولنا مقارنة نظرية Herzberg بنظرية (Maslow) فإنه يمكن تصنيف العوامل التى تؤدى إلى إشباع الحاجات الثلاث الأولى عند ماسلو بأنها عوامل الصيانة عند هيرزبيرغ، بينما العوامل التى تؤدى إلى إشباع الحاجات الرابعة والخامسة عند ماسلو هى نفسها العوامل الحافزة بنظرية هيرزبيرغ. وعلى الرغم مما لاقته هذه النظرية من نجاح فى الأوساط الأمريكية وخصوصاً بعد تطبيقها، واختبارها على عدد كبير من الموظفين وفى مؤسسات عدة، وفى أكثر من بلد مثل أمريكا والاتحاد السوفياتى السابق وغيرها، إن كثيراً من الباحثين قد تعرضوا بالنقد لهذه النظرية، وقد ركز معظمهم على نقطتين هما:

أ - إن وسيلة المقابلة الشخصية التى تم استخدامها فى البحث، والتى كانت تتم مع العاملين مباشرة، هى وسيلة متحيزة فى ظل الأسئلة التى كانت تطرح. فقد كانت هذه الوسيلة تثير الرغبة لدى العاملين بالدفاع عن أنفسهم، إذ إن من الطبيعى عند السؤال عن سبب نجاح الفرد وسبب فشله أن يحاول نسبة النجاح لنفسه فقط، فى حين يحاول إلقاء اللوم على الآخرين فى حالة الفشل.

ب - لا يوجد أى مقياس لقياس الرضا التام أو الاستياء التام سوى رأى الشخص المبحوث فقط. ومن الطبيعى أن موقفاً معيناً قد يجد استجابتين متناقضتين لدى فردين مختلفين، فالأول قد يرضيه هذا الموقف، فى حين قد يستاء الآخر منه، مما

يعنى أنه لا يوجد مقياس محدد. ولا شك أن الاعتماد على آراء الآخرين فقط كمقياس أمر مرفوض علمياً ما لم يتم التأكد من دقة ما يقال.

هـ - نظرية الحاجة للإنجاز Theory of the need for Achievement:

يرى ماكليلاند صاحب هذه النظرية أن الدوافع والحاجات التى تحرك الأفراد فى المؤسسات وفى جميع الظروف هى ثلاث حاجات بخلاف نظرية ماسلو للحاجات، وهذه الحاجات، هى:

- الحاجة للإنجاز.
- الحاجة للنفوذ.
- الحاجة للانتماء.

ويرى ماكليلاند أن الفرد من وقت لآخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من سواها، ويختلف تأثير هذه الحاجة باختلاف الظرف الذى يعيشه الفرد. وهذه الحاجات كما يرى ماكليلاند هى حاجات مكتسبة ترجع إلى خبرات الفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة وحتى مرحلة الرجولة، أى: إنه يمكن التأثير فيها ويمكن للفرد أن يتعلمها، ولذلك فمعظم البرامج التدريبية تقوم على هذه النظرية. ولم توضح هذه الحاجات فى شكل هرمى، وعلى المدير أن يكتشف حاجات الموظف ليضعه فى المكان المناسب. (الحناوى وسلطان، ١٩٩٧م، ص٢٢٥-٢٢٧).

و - نظرية (X) ونظرية (Y) لدوغلاس مايكريجور Dogulas McGregor:

لقد نشر مايكريجور الذى كان متأثراً كثيراً بماسلو كتابه The Human Side of Enterprise عام (١٩٦٠م) وضمنه هاتين النظريتين: (Quick, 1985 pp 7-10)

تقوم نظرية (X) على الافتراضات الآتية:

١- إن الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك.

٢- إن معظم الناس لا يعملون إلا إذا أجبروا على ذلك، وتحت المراقبة والتهديد والعقاب.

٣- إن معظم الناس يرغبون فى أن يكونوا موجَّهين، ولا يتحملون المسؤولية، وقليلى الطموح ويهتمون بالأمن إلى حد بعيد.

أما نظرية (Y) فتقوم على الافتراضات الآتية:

١- إن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التى التزموا بتحقيقها، وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.

٢- إن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث عن تحمل المسؤولية، وليس قبولها فقط.

٣- إن معظم الناس مبدعون فى العمل، ولكن طاقتهم الخلاقة فى أغلب المؤسسات مستمرة جزئيًا.

تعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمرًا طبيعيًا وذاتيًا، وأنهم لا يعملون لتجنب العقاب ولكن لإنجاز شيء ذى قيمة ومعنى بالنسبة لهم. وهذه الافتراضات هى التى أكسبت هذه النظرية الأهمية في الأبحاث السلوكية المتعلقة بالعمل.

ز – نظرية الإنصاف Equity theory:

تقوم نظرية الإنصاف التى وضعها آدمز عام ١٩٦٣م على الإنصاف والمساواة فى معاملة الفرد فى عمله الوظيفى، حيث يعتقد أن المحدِّد الرئيس لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة الإنصاف والمساواة، أو عدم الإنصاف والمساواة التى يدركها الفرد فى وظيفته، وتتضح تلك النظرية فى الرضا الوظيفى عندما يشعر الموظفون أن مكافآت المنظمة كالراتب والتقدير موزعة بإنصاف بينهم وفقًا لجدارتهم (السالم، ١٩٩٧م، ص٦٩).

وتستند هذه النظرية إلى أن الفرد يعيش درجة الإنصاف من خلال مقارنته النسبية للجهود التى يبذلها (المدخلات) فى عمله، إلى المكافآت والحوافز (المخرجات) التى يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين فى نفس المستوى ولنفس الظروف، وإذا كانت نتيجة هذه المقارنة منصفة وتساوت النسبة تكون النتيجة هى شعور الفرد بالرضا الوظيفى. أما إذا كانت نتيجة المقارنة غير منصفة فإن النتيجة هى شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله. ويستطيع الموظف الوصول إلى معرفة مستوى الإنصاف فى التوزيع في مؤسسته بواسطة المعادلة الآتية (الخضرا، ١٩٩٥م، ص١٩٧):

المكافآت التى حصل عليها = المكافآت التى حصل عليها زميله الموازى له

$$\frac{\text{(مخرجاته)}}{\text{مدخلاته}} = \frac{\text{مخرجات زميله}}{\text{مدخلات زميله}}$$

ويستعمل الشخص غير الراضى عدة طرق للوصول إلى الشعور بالمساواة، ويمكن أن تكون ردود فعله نفسية أو سلوكية، ومن أمثلة هذه الطرق (Baron and Geenberg, 1986 p81):

١- تغيير المدخلات: فقد يقرر الشخص أن يقلل من الوقت المخصص للعمل، أو يقلل من الجهد المبذول فى العمل.

٢- تغيير العوائد: قد يحاول الشخص الحصول على زيادة فى الرواتب والأجور.

٣- تغيير نفسى: إقناع النفس بأن مدخلات الآخرين أعلى من مدخلاته.

٤- تغيير الشخص للمقارنة به: اختيار شخص آخر للمقارنة.

٥- تغيير المدخلات والعوائد للآخرين.

٦- الإقلاع عن وضع المقارنات.

ح - نظرية التوقع Expectancy theory:

إن أكثر النماذج قبولاً وشيوعًا للدافعية هو نموذج أو نظرية التوقع، والذى طوره فكتور فروم، والذى وُسِّع وصُقِل فيما بعد من قِبَل بورتر ولولير.

وجوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة الدفع بأن ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة، كما يعتمد أيضا على رغبة الفرد فى تلك النتائج، وبمعنى آخر يذهب فروم إلى أن الدافعية هى نتائج لرغبة الإنسان فى شىء ما، وتقديره لاحتمال أن عملاً ما (سلوكًا ما) سيحقق له ما يريد، كما أن هذه النظرية تقوم على افتراض مفاده: أن سلوك الفرد مبنىٌ على عملية التحليل والمفاضلة بين البدائل المتاحة للقيام بسلوك معين مُتوقَّع أن يحقق له أكثر الفوائد ويجنبه أكثر الصعوبات. وهنا يتأثر الفرد بالبيئة المرتبطة بالعمل وبالبيئة الخارجية، ويختار سلوكًا يتوافق ودرجة رضاه من عمله (القريوتى، ١٩٩٣م، ص٤٥).

وتتلخص هذه النظرية فى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بهذا السلوك سيؤدى إلى نتيجة معينة، وأن هذه النتيجة للسلوك ذات أهمية أو قيمة عالية بالنسبة للفرد.

ط - نموذج بورتر ولولر The porter, Lawler Model:

طور كل من بورتر ولولر (Porter & a Lawler 1986) نموذج فروم، وقد ربطا الرضا بكل من المكافأة والأداء، فحينما يقدم الفرد أداء أو يبذل جهداً يحصل على مكافأة،

وحينما تكون هذه المكافأة منصفة ومنسجمة مع الجهد الذى يبذله أو الأداء مقارنة لمكافآت الآخرين لتحقيق الشعور بالرضا فأداء الفرد يعتمد على القيمة التى يراها فى المكافأة المتوقعة، وعلى احتمال تحقيق المكافأة والحصول عليها فى حالة بذل الجهد، وهذا يتطلب بالطبع تفهم أهمية الحاجة لأن يمتلك الفرد القدرات والخصال الضرورية للقيام بالجهد المطلوب، وأن يكون لديه إدراك دقيق لأبعاد دوره كى يشكل ذلك دعمًا لجهده، ولتحقيق النتائج التى يتطلع إليها (الطويل، ١٩٨٥م، ص١٩٤).

ى - نموذج لولير فى الرضا الوظيفى ١٩٧٣م:

قام إدوارد لولير (Lawler, 1973) بتقديم نموذج لتحديد الرضا الوظيفى، جاء نتيجة لبحوثه ودراساته المتواصلة مع عدد من زملائه من دراسة الدوافع والرضا الوظيفى فى الولايات المتحدة الأميركية، حيث يرى أن العمليات التى تحدد رضا الفرد فى الوظيفة هى تقريبًا واحدة وذات علاقة فى ثلاثة أبعاد:

١- الراتب Pay

٢- الإشراف Supervision

٣- الرضا عن العمل نفسه Satisfaction with the work itself

ويرى لولر أن الرضا هو عبارة عن الاختلاف أو الفرق بين (أ) شعور الشخص تجاه ما ينبغى أن يحصل عليه و(ب) ما يدرك الشخص بأنه حصل عليه بالفعل، فالنموذج يتنبأ بأنه عندما يفوق إدراك إنصاف المكافأة (الجزاء) كمية المكافأة الفعلية ينتج عدم الرضا. وعندما يتساوى إدراك عدالة المكافأة مع المكافأة الفعلية ينتج الرضا. أما إذا كانت المكافأة الفعلية تفوق إدراك عدالة المكافأة فالنتيجة هى الشعور بالذنب والتوتر، أو عدم الارتياح، أو وخز الضمير. (السالم، ١٩٩٧م، ص٧٤).

ويضيف (لولير) إلى نموذجه أن أهم المؤشرات على إدراك الشخص هو مدخلات وعوائد العمل والوظيفة، وإدراك أهمية الآخرين، كذلك إدراك صفات وخصائص العمل وإدراك الجزاء (المكافأة) الذى يحصل عليه الشخص من عمله سواء كان هذا الجزاء ماديًا أم معنويًا.

ويرى الباحث أنه عندما يكون شعور العامل بالرضا هو نتيجة تساوى عدالة الجزاء (المكافأة) مع المكافأة الفعلية، فإن ذلك ينعكس على أدائه لوظيفته وعمله بدقة واتفاق، وخلاف ذلك قد يسبب عدم الدقة فى الأداء والإنجاز.

ك – نظرية Z:

توصل وليم أوشى William Oushi خلال السبعينيات إلى معرفة سر نجاح الإدارة اليابانية، من خلال هذه النظرية التى تقوم على أساس الاهتمام بالجانب الإنسانى للعامل، حيث إن قضية إنتاجية العامل لم تُحلّ من خلال بذل المال أو الاستثمار فى البحوث والتطوير، فهذه الأمور لا تكفى دون تعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة، وتقدم هذه النظرية دروساً مهمة هى:

الثقة والحذق والمهارة والألفة والمودة، ويعتقد (أوشى) بأن تطبيق نظرية "Z" فى المؤسسات سوف ينتج عنه تحقيق أهداف الأفراد العاملين وأهداف المؤسسة على حد سواء (السالم، ١٩٩٧م، ص٧١).

ل – نظرية تدعيم السلوك:

تعد نظرية تدعيم السلوك إحدى نظريات السلوك الإنسانى والتعلم التى طورها عالم النفس المشهور سكينر Skinner عام ١٩٦٩م، وتنطلق من فكرة أن السلوك الإنسانى هو نتيجة لمثيرات البيئة المحيطة بالإنسان، سواء كان منها البيئة العامة بكل عواملها ومثيراتها أم البيئة الخاصة كالعمل الوظيفى والبيئة الإدارية. وتزعم النظرية أن السلوك يعتمد على ما يتعرض له الموظف من مثيرات وحوافز، فإذا كانت هذه الحوافز إيجابية فإنه سينتج عن ذلك تأكيد أو تثبيت سلوكى، وهذا يقود إلى تكرار هذا السلوك. أما إذا كانت الحوافز غير إيجابية أو أن الموظف لم يحصل عليها فسينتج عن ذلك تثبيط وعدم تشجيع، أو عدم تكرار لمثل هذا السلوك. ولا شك أن الأفراد دائماً يفضلون تكرار السلوك والأداء الذى يقود إلى الإشباع والرضا، ويبتعدون عن السلوك والأداء الذى لا يحقق الإشباع والرضا المطلوب. (السالم، ١٩٩٧م، ص٧-٧١).

م – نظرية الجماعة المرجعية Reference Group Theory:

يؤمن أصحاب هذه النظرية بأهمية الدور الذى تلعبه الجماعات المرجعية فى توجيه اتجاهات الأفراد ومواقفهم، وأن هذه الجماعات تؤثر فى قيم ومعتقدات وأهداف وتوقعات الأفراد، فسواء كان الفرد عضواً فى هذه الجماعة أم لا فهو يستخدم التعابير الخاصة بها ويعتبرها معايير خاصة به فى تقييم العالم من حوله، ويُعتبر هالوين من أوائل الباحثين فى توقع العلاقة بين الرضا عن العمل والجماعات المرجعية للعاملين (كامل والبكرى، ١٩٩٠م، ص٨٢).

ن – نظرية الإدراك Perception Theory:

تشير هذه النظرية إلى أن الرضا عن العمل يتحقق أو يتكون فى ضوء إدراك الفرد للعمل الذى يؤديه، فسلوكه تابع لإدراكه لطبيعة الموقف، وليس للموقف ذاته، أى: إن فهم الأفراد وإدراكهم لموقف معين إنما يتوقف على نماذجهم الشخصية الفريدة والمميزة، وتجاربهم الخاصة بهم، وليس على أساس الخصائص أو الطبيعة الحقيقية الموضوعية للموقف ذاته. وعلى هذا الأساس فإن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك الفردى للعمل وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بهذا العمل (كامل والبكرى، ١٩٩٠م، ص٨٤).

ص – نظرية القيمة للوك Locks Value Theory:

تربط النظرية التى وضعها لوك (Lock, 1976) فى الرضا الوظيفى بين الاحتياجات والقيم والرضا الوظيفى. فهو يعرِّف الرضا بأنه حالة عاطفية سارة (Pleasurable Emotional State) ناتجة عن إدراك الموظف بأن وظيفته تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفى الهامة فى تصوُّره، شرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع احتياجات هذا الفرد، أى: إن الرضا يتحقق بالقدر الذى تتحقق به احتياجات الفرد من خلال العمل الذى يؤديه. (Sell & Shipley, 1979)

ع – نظرية عملية المقاومة Landy's Opponent Theory:

قدم لاندى (Landy) نظرية عملية المقاومة، وتعنى أن رضا الفرد عن مكافأة مجزية سوف تتغير بطريقة منتظمة مع مرور الزمن على الرغم من أن المكافأة نفسها تبقى ثابتة، فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة فى الفترة الأولى مما ستكون عليه بعد مضى فترة من الزمن على ممارسة هذه الوظيفة، ويعتقد لاندى أن السبب يعود إلى وجود عوامل غير منظمية بل شخصية ذاتية تدخل فى تكوين الفرد، وتتصل بالجهاز العصبى المركزى له، وهذه العوامل تساعد الفرد على المحافظة على توازنه العاطفى أو الشعورى. وبما أن الرضا واللارضا هما استجابات عاطفية فإن هذه التقنيات تلعب دوراً فى الرضا الوظيفى، فالعواطف المعقدة أو العنيفة إيجابية كانت أم سلبية تؤذى الفرد، ولكن ذلك العامل الذاتى التوازن يحاول أن يحمى الفرد من تلك الحالات العاطفية المفرطة.

ف – نموذج ستير وبورتر Steer & Porter Model:

اقترح ستير وبورتر نموذجاً هيكلياً متكاملاً، حيث افترض أن الدوافع نحو العمل ظاهرة معقدة يمكن فهمها فهماً جيداً من خلال هيكل متعدد الجوانب، ويريان أن أية نظرية

متكاملة فى الدوافع ينبغى أن تُعْنَى بثلاث مجموعات على الأقل من المتغيرات المهمة التى تشكل موقف العمل فى الوظيفة، وهى (السالم، ١٩٩٧م، ص ص٧٤-٧٥):

١- صفات ومميزات الفرد: وهى الفروق الفردية التى يحملها الموظف معه إلى العمل الذى يؤديه، مثل المصالح أو الرغبات والاتجاهات أو المواقف والحاجات.

٢- صفات ومميزات العمل، وهذه تشمل العوامل ذات العلاقة بتوزيع عمل الفرد على نشاطات مختلفة ونوع التغذية العكسية Feed Back التى يتلقاها من إنجازات العمل.

٣- خصائص بيئة العمل، وهذه تُعْنَى بطبيعة البيئة العملية أو التنظيمية، وترتبط مع بيئة العمل المباشرة، مثل: جماعة العاملين، كما ترتبط بالمشكلات الأوسع مثل نظام المكافآت الشاملة.

ص – نظرية الهدف:

تفترض هذه النظرية أن مبعث الدافعية لدى الأفراد هى الأهداف والغايات التى يسعون لتحقيقها، وما لها من أهمية وفوائد لديهم، كما تفترض أن الأفراد الذين يشاركون فى وضع الأهداف المطلوب تحقيقها وإنجازها من قبلهم، وتكون واضحة وغير صعبة التنفيذ، تكون دافعيتهم وأداؤهم فعالاً بشكل كبير لإنجاز وتحقيق هذه الأهداف، لأن الأهداف هى التى توجه سلوك العاملين.

والأهداف المحددة أيضا تلعب دوراً كبيراً فى توليد الدافعية لدى الأفراد لبذل جهد أكبر من تحقيق هذه الأهداف، وإن الأهداف الصعبة المقبولة من قبل الأفراد وتمثل تحدياً، يقابله الأفراد بجهد أكبر مما لو كانت أهدافًا سهلة .

فى ضوء هذه الآراء والنظريات والدراسات التى تناولت الحاجات الإنسانية، والدافعية والرضا الوظيفى، فإن هذا البحث ينطلق فى دراسة للرضا الوظيفى من خلال الاعتبارات التالية:

١- إن الإنسان له احتياجاته ودوافعه، وله مشاعره وأحاسيسه وانفعالاته، وتتراوح احتياجاته بين الاحتياجات الفسيولوجية واحتياجات تحقيق الذات.

٢- إن الإنسان وهو فى طريقه لإشباع تلك الاحتياجات، يملك الإرادة الحرة فى الاختيار، ولا تسيطر على سلوكه الغرائز الفطرية بشكل كلى، بل يتأثر سلوكه بقوة الاحتياج، وبالظروف المحيطة به، وبما يحمله من قيم ومعتقدات، ومن ثم فإن إشباع الاحتياجات الإنسانية لا يخضع لهرمية معينة أو تدرج لتلك الاحتياجات.

٣- إن العمل أمر أساسى فى حياة الفرد، وهو المضمار الواسع لإشباع الاحتياجات الإنسانية، وتحقيق طموحات الإنسان، ورقيه، وتقدمه، وهو الوسيلة لنهضة المجتمعات وتطورها.

٤- إن الفرد العامل لديه أهداف خاصة به، يسعى إلى تحقيقها من خلال العمل، ويمتلك بالمقابل طاقات كامنة خلاقة، وإن الإدارة الفاعلة هى القادرة على فهم هذه الأهداف وتلبيتها، وإطلاق تلك الطاقات وتحريرها من مكامنها، واستثمارها، وتوجيهها لتحقيق أهداف المؤسسة.

٥- إن تحقيق العامل للأهداف التى يسعى إليها عند التحاقه بعمل معين يجلب له الرضا والسرور، وإن شعوره بالرضا يعنى أن لديه الفرصة أو الظروف العملية التى تساعده فى الغالب بشكل مباشر أو غير مباشر على تقديم أداء أفضل فى العمل.

٦- إن الرضا الوظيفى هو محصلة لمجموعة من العوامل، منها ما يعود إلى العمل نفسه، وما يوفره من امتيازات، وما يتيحه من فرصة للنمو المهنى والتقدم والاستقرار الوظيفى، ومنها ما يعود إلى إدارة المؤسسة وسياساتها، وأساليب الإشراف المتبعة، والبيئة الاجتماعية للعمل.

٧- إن الرضا يتحقق إذا أشبعت الوظيفة احتياجات الفرد كما هو عند ماسلو، وإذا كانت تلك الاحتياجات منسجمة مع قيم الفرد كما عند لوك، وإذا كانت تحقق للفرد الإنجاز والقوة والاندماج.

٨- تحقيق الرضا إذا تم الإنصاف بين العاملين.

٩- إذا كانت المكافأة تتساوى مع ما قدمه الموظف من عمل تحقق الإنصاف وبه يتحقق الرضا.

نلاحظ أن إشباع الدوافع والاحتياجات الإنسانية يؤدى إلى الشعور بالرضا، ويؤدى عدم إشباعها إلى الشعور بعدم الرضا، كما تؤثر الإدارة وزملاء العمل وفرص الترقية والمكافآت فى الشعور بالرضا الوظيفى، ويتضح أن الرضا الوظيفى يتأثر بقيم واتجاهات وثقافة الفرد والمجتمع، كما يتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية للعمل، وبحضارة المجتمع ونظمه. وبما أن تلك الأمور تختلف من فرد لآخر، كما تختلف من مجتمع لآخر، ومن بيئة عمل إلى بيئة عمل آخرى، لا يمكن اعتبار النظريات السابقة والمطبقة فى مجتمع غربى أن تنطبق تماماً على مجتمعنا العربى الإسلامى، ولا يمكن ترجيح نظرية على أخرى.



الفصل الثالث
منهج البحث

أولاً - منهج البحث
ثانيـاً - مجتمع وعينة البحث
ثالثـاً - أداة جمع البيانات
رابعـاً - صدق وثبات أداة جمع البيانات
خامساً - طرق تحليل البيانات
سادساً - محددات البحث

أولاً - منهج البحث:

تم فى هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفى (المسحى) لتناسبه مع الأغراض التى ترمى إليها الدراسة، فالمنهج الوصفى يمكن استخدامه للكشف عن الحقائق ولأغراض التفسير، وهو يطبق كثيراً فى البحوث السلوكية والاجتماعية، فهو حسب جابر وكاظم (١٩٧٨م) لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها، وإنما يمضى إلى ما هو أبعد من ذلك؛ لأنه يتضمن قدراً من التفسير لهذه البيانات.

فالمنهج الوصفى أيضًا يمكن أن يكون أفضل منهج متاح لاستخدام الباحث المتخصص فى العلوم الاجتماعية الذى يرغب فى الحصول على معلومات أو بيانات جديدة تمكنه من وصف المجتمع تحت الدراسة، وخصوصاً ما هو كبير الحجم منها، ويعتبر أيضاً من أكثر الأساليب المستخدمة لقياس الاتجاهات والتعرف على الأوضاع السائدة فى المجتمع (Babbie,1989، ص٢٣٦).

ثانيًا - مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض ونظراً لصعوبة الوصول إليهم، وخصوصاً أن العاملين بالقطاع الصحى يعملون فى أوقات مختلفة فقد قام الباحثان بحصر جميع المستشفيات بمدينة الرياض الخاص منها والحكومى، كما هو موضح فى الجدول التالى:

جدول رقم (١)

القوى العاملة بمستشفيات مدينة الرياض حسب الفئة والجنسية والجنس والقطاع فى عام ١٤١٩هـ

الفئة	الجنس	مستشفيات وزارة الصحة		مستشفيات القطاع الخاص		مستشفى الملك عبدالعزيز الجامعى		مستشفى الملك خالد الجامعى		مستشفى الملك فيصل التخصصى	
		سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى
طبيب	ذكر	٢٩٦	١١٤٦	٢٥	٢٧٥	١٢	٣٥	١٥٣	١٢٩	١٤٥	١٠٧
	أنثى	١٦٣	٢٣١	٠	١٤٥	٧	١٧	٤٩	٢٧	٦٥	١٢
عاملون بالتمريض	ذكر	٢٢٦	٤٥٤	٤٥	٧٥	٠	٢٥	٢	٩٢	٠	٧٠
	أنثى	٤٩٥	٤٠١٣	٣٠	٩٨٠	٠	٢٢٤	١	٨٩٥	٨	٤٠٢
صيدلى	ذكر	٤٤	٢٨	٠	٣	٤	٦	١٥	١٤	٣	٨
	أنثى	٧٢	٣١	٠	١٧	٢	٨	١١	١١	٤	٠
فئات طبية مساعدة	ذكر	١٠٣٦	٨٠٥	٢٤	٥٢٧	١٤	٦٨	٣٣	١٩٢	١٧	١٨٨
	أنثى	٢١٣	٥٩١	١٥	٥٩١	١٣	٥٧	٣٣	١٦٦	٢٠	١٢٧

تابع - جدول رقم (١)

الفئة	الجنس	مستشفيات وزارة الصحة		مستشفيات القطاع الخاص		مستشفى الملك عبدالعزيز الجامعي		مستشفى الملك خالد الجامعي		مستشفى الملك فيصل التخصصي	
		سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى	سعودى	غير سعودى
فئات غير طبية	ذكر	١٣٤	٨٠٩	٥	١٦٧	٥	١٧	١٣	٣٣	٢٢	٣٨
	أنثى	٥	١١	٣	١٢	٠	١	٠	٠	٠	٠
إدارى	ذكر	٥٨١	٢٥٥	٩٠	٤٦٧	٥٤	١٠	٩١	٢٤	٣٦	٠
	أنثى	٧٣	٦١	٣٧	١٩٦	٢	٠	٢٨	١٦	٧	٠
مستخدم	ذكر	١٢٢٦	٢١٩٨	٢٩٠	٤٩٢	٦١	٩	١٤	٩٧	٢٠	١٦
	أنثى	٣٤٩	٦٣٠	١٥	٢٧٥	١٧	٠	١	٣	٠	٠
المجموع		٤٩١٣	١١٢٦٣	٣١٨	٤٢٢٢	١٨٧	٤٧٧	٤٤٤	١٦٩٩	٣٢٧	٩٦٨

المصدر: وزارة الصحة – التقرير الإحصائى الصحى السنوى ١٤١٩/١٤٢٠هـ.

بلغ عدد المستشفيات التابعة لوزارة الصحة ٣١ مستشفى يعمل بها (٤٩١٣) سعودياً و(١١٢٦٣) غير سعودى، إضافة إلى مستشفى الملك عبدالعزيز الجامعى، ومستشفى الملك خالد الجامعى، ومستشفى الملك فيصل التخصصى بمدينة الرياض، إذ بلغ عدد العاملين بها (٩٥٨) موظفاً سعودياً، و(٣١٤٤) غير سعودى ، يوجد كذلك ٣ مراكز علاج نفسى فى الرياض.

فيما يتعلق بمستشفى الملك فهد الحرس الوطنى بمدينة الرياض الذى اختير ضمن العينة فى المرحلة الأولى، فلم تتوفر أية إحصائيات خاصة بالمستشفى فى الكتاب الإحصائى الصحى السنوى لوزارة الصحة فى عام ١٤١٩/١٤٢٠هـ، وإنما كانت هناك إحصائيات عن مجمل الخدمات الطبية بالحرس الوطنى، وكذلك الخدمات الطبية بالقوات المسلحة. أما مستشفيات القطاع الخاص بمدينة الرياض فقد بلغ عددها (١٠) مستشفيات بلغ عدد العاملين بها (٤٥٤٠) موظفاً.

قام الباحثان بسحب عينة عشوائية من المستشفيات كمرحلة أولى بلغ عددها (١٠) كما هو موضح فى الجدول التالى:

جدول رقم (٢)
المستشفيات التى تضمنتها عينة الدراسة

مستشفى	عدد الاستمارات الموزعة	العائد من الاستمارات	نسبة العائد ٪
الملك عبدالعزيز الجامعى	١٥٠	٦٦	٤٤
النقاهة	١٠٠	٨٢	٨٢
المركز الطبى التخصصى	١٠٠	٧١	٧١
الرياض المركزى	١٥٠	١٢٣	٨٢
الحرس الوطنى	١٥٠	١٠٠	٦٧
التأمينات	١٥٠	١٤٣	٩٥
اليمامة	١٠٠	١٧	١٧
الحمادى	١٠٠	٨٣	٨٣
السليمانية	١٠٠	٦٣	٦٣
الهلال الأخضر	١٠٠	٥١	٥١
المجموع	١٢٠٠	٧٩٩	٦٦

أما المرحلة الثانية فقد حاول الباحثان حصر جميع العاملين بكل مستشفى وقعت فى العينة بالمرحلة الأولى، وسحب عينة عشوائية قدر حجمها بناء على عدد العاملين فى كل مستشفى، حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة (١٢٠٠) استبانة، كان العائد منها (٧٩٩) لتكون نسبة العائد بشكل عام (٦٦٪)، مراجعة الاستبانات العائدة تم استبعاد (٢٧) ليكون عدد المحلل منها (٧٧٢).

ثالثًا- أداة البحث:

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث أمكن تحديد الوسيلة المناسبة لجمع بيانات الدراسة وهى الاستبانة؛ لذلك عمد الباحثان إلى الإطلاع على عدد من الاستبانات فى الدراسات والبحوث ذات العلاقة بالرضا الوظيفى حيث اعتمدا مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفى (Minnesota Job Satisfaction Questionaire)، حيث يوجد مقياسان للرضا الوظيفى، المقياس المطول والذى يحتوى على (١٠٠) عبارة، والمقياس المختصر والمتضمن لـ(٢٠) عبارة، وهو ما قام الباحثان بترجمته إلى العربية، مع ملاحظة

أن مقياس منيسوتا اعتمد مقياس ليكرت الخماسي والمتدرج من راض جداً إلى غير راض تماماً (راض جداً، راض، لست راضياً ولا غير راض، غير راض، غير راض بتاتاً) (Very Satisfied, Satisfied, Neither Satisfied nor Dissatisfied., Dissatisfied, Very Dissatisfied) حيث أعطيت الدرجات خمسة إلى واحد لتحديد درجة الرضا . كما أضيف إلى الاستبانة خمس عبارات ذات علاقة ببيئة العمل السعودية، والمتعلقة بعمل المرأة وبيئة العمل، ليكون عدد العبارات التى تضمنتها الاستبانة (٢٥) عبارة، كما احتوت الاستبانة قسماً خاصاً بالمتغيرات الديموغرافية، والذى احتوى على المتغيرات التالية:

- العمر
- الحالة الاجتماعية
- المؤهل العلمى
- طبيعة العمل
- سنوات الخبرة فى الوظيفة الحالية
- سنوات الخبرة الإجمالية فى مجال العمل الحالى
- الجنس
- الدخل الشهرى
- الجنسية

رابعاً - صدق وثبات أداة البحث:

نظراً إلى أن المقياس مطورعالمياً، وتم استخدامه فى أماكن مختلفة فى العالم ولفترة طويلة ، حيث ثبت صدق وثبات تلك الأداة، للتحقق مما إذا كانت الترجمة إلى اللغة العربية سبباً فى تغير صدق وثبات تلك الأداة، وللتحقق أيضاً من وضوح ودقة الفقرات وقياسها لما وضعت من أجل قياسه، قام الباحثان بعرض الاستبانة بشكلها الاولىٍ على عدد من المختصين فى مجال الإدارة العامة، ومختصين بالمنهجية والقياس والإحصاء، للتعرف على ملاحظاتهم وآرائهم حول أداة جمع البيانات بعد ترجمتها إلى اللغة العربية، وتحقيقها لأهداف الدراسة.

وتم الأخذ بمرئيات المختصين ومراجعة الاستبانة لتأخذ شكلها النهائى. أما فيما يتعلق بمدى ثبات أداة جمع البيانات فقد تم استخدام معامل الثبات كرونباخ، وبلغت قيمة "ألفا" لجميع عبارات الاستبانة (٠,٨٨) وهذا ما يوضحه الجدول التالى:

جدول رقم (٣)
معاملات "ألفا" كرونباخ لعناصر الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	الارتباط بالمجموع	معامل "ألفا" كرونباخ
١	إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	٠,٤٨٢٧	٠,٨٧٦٢
٢	إمكانية بروزي في المجتمع	٠,٤٢٦٧	٠,٨٧٩٨
٣	طريقة تعامل مديري مع موظفيه	٠,٤٩٣٥	٠,٨٧٨٣
٤	قدرة مديري على اتخاذ القرارات	٠,٤٥٩١	٠,٨٧٩٢
٥	إمكانية عمل مالا يخالف ضميري	٠,٣١٢٧	٠,٨٨٢٨
٦	إمكانية العمل بانفراد	٠,٣٧٤٧	٠,٨٨١٤
٧	إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	٠,٣٣٢٩	٠,٨٨٢٢
٨	إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	٠,٣٥٧٦	٠,٨٨١٥
٩	إمكانية عمل ما يستخدم قدراتي	٠,٤٨٢٨	٠,٨٧٨٤
١٠	الطريقة التي يوفر عملي بها وظيفة مستديمة	٠,٥٤٣٤	٠,٨٧٧٠
١١	كيفية تفعيل سياسات المنظمة	٠,٥٥٥٧	٠,٨٧٧٠
١٢	مرتبي وكمية العمل الذي أقوم به	٠,٤٨٩٦	٠,٨٧٨٧
١٣	فرص الترقية في هذا العمل	٠,٤٥٦٥	٠,٨٧٩٦
١٤	حرية استخدام تقديري الخاص	٠,٥٩٧٣	٠,٨٧٥٦
١٥	إمكانية تجربة أساليبي في أداء العمل	٠,٥٧٦٩	٠,٨٧٦٢
١٦	ظروف العمل	٠,٥٧٤٧	٠,٨٧٦٤
١٧	طريقة انسجام زملائي في العمل مع بعضهم البعض	٠,٣٥٢٧	٠,٨٨١٩
١٨	الثناء الذي أناله عندما أؤدي عملاً جيداً	٠,٥٨١٣	٠,٨٧٦٠
١٩	الإحساس بالإنجاز الذي أناله من عملي	٠,٥٤٠٣	٠,٧٧١
٢٠	إمكانية بقائي منهمكًا في العمل طوال الوقت	٠,٤٢٦٣	٠,٨٨٠١
٢١	الاختلاط في العمل	٠,٣٢٨٧	٠,٨٨٢٨
٢٢	العمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية	٠,٤٣٥٠	٠,٨٨٢٣
٢٣	العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	٠,٤٢٢١	٠,٨٨٠٧
٢٤	إمكانية التعرض للعدوى	٠,٢٨٧٢	٠,٨٨٣٩
٢٥	نظرة المجتمع إلى عملي	٠,٤١٣٤	٠,٨٨٠٢
	معامل "ألفا" كرونباخ لجميع العبارات		٠,٨٨

وتشير نتائج معامل "ألفا" كرونباخ إلى ثبات جميع العبارات الخاصة بمقياس الرضا الوظيفي حيث تزيد في الغالب عن (٨٧٪) فيما إذا استبعدت أحد العبارات عند احتساب معامل "ألفا" كرونباخ، وهذا يؤكد ثبات تلك العبارات وصلاحيتها كمقياس. كما تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين العبارات من جهة، والمجموع لتلك العبارات من جهة أخرى، مما يؤكد الاتساق الداخلي لتلك العبارات، حيث كانت قيم معاملات الارتباط تزيد في الغالب عن (٠,٤٥) باستثناء بعض العبارات التي تقل درجة ارتباطها بالمجموع كالعبارة التي تنص على "إمكانية التعرض للعدوى"، وكذلك العبارة الخاصة برضا الموظفين عن الاختلاط في العمل، وأخيراً العبارة التي تنص على "إمكانية عمل مالا يخالف ضميري"، إذ بلغت معاملات الارتباط على التوالي (٢,٠، ٣٢,٠ ، ٣١,٠)، إلا أنها لا تزال معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١).

خامساً - طرق تحليل البيانات:

بعد التحقق من صحة البيانات الواردة في ٧٧٢ استبانة استخدمت للتحليل، تم إدخالها إلى الحاسب الآلي الشخصي باستخدام حزمة برامج "SPSS" الإصدار العاشر، وذلك للتحليل الإحصائي للبيانات، حيث تم إيجاد المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والتكرارات كتحليل وصفي للبيانات، واختبار معنوية تلك المتوسطات، وللإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام اختبار (ت) (t-test) واختبار F تحليل التباين (Anova)، للتعرف إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعود إلى اختلاف العوامل الاجتماعية، المهنية والاقتصادية، والمتغيرات الديموغرافية للعاملين في القطاع الصحي، كذلك تم استخدام التحليل العاملي Factor Analysis للتقصي عن أهم أبعاد الرضا الوظيفي، وذلك باستخدام تدوير Varimax. كما تم استخدام مربع كا Chisq لتحديد العلاقة بين عناصر الرضا المختلفة والمتغيرات الشخصية للمبحوثين، وأخيراً تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد stepwise regression للتعرف على عناصر الرضا الوظيفي الأكثر تأثيراً في بُعد الرضا الذي تنتمي إليه.

سادساً - محددات البحث:

بسبب اعتبارات عملية تتعلق بالوقت والإمكانات المتاحة للباحثين، تم قَصْر عينة البحث على مستشفيات مدينة الرياض، حيث اختيرت عينة عشوائية منها لاختيار عينة من العاملين فيها للإجابة على الاستبانة، ومن ثم قد لا يكون بالإمكان تعميم نتائج هذا البحث على جميع العاملين في القطاع الصحي في جميع أرجاء المملكة العربية السعودية.

الفصل الرابع
عرض النتائج وتحليل البيانات

أولاً - التحليل الوصفى للبيانات.
ثانياً - النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفى.
ثالثاً - النتائج المتعلقة بأبعاد الرضا الوظيفى.
رابعاً - اختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى بين السعوديين وغير السعوديين العاملين فى القطاع الصحى.
خامساً - اختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى باختلاف جهة العمل.
سادساً - اختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى بين الذكور والإناث العاملين فى القطاع الصحى
سابعاً - العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفى والخصائص الشخصية للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض.
ثامناً - اختبار جوهرية الفروقات حول أبعاد الرضا الوظيفى باختلاف الخصائص الشخصية للعاملين بالقطاع الصحى.
تاسعاً - عناصر الرضا الأكثر تأثيراً فى أبعاد الرضا الوظيفى.

أولاً - التحليل الوصفى للبيانات:

فى هذا الفصل سيتم عرض التحليل الوصفى للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة من العاملين بالمؤسسات الصحية بمدينة الرياض، وذلك وفقًا للمحاور التى تضمنتها أداة جمع البيانات.

البيانات الشخصية:

يوضح الجدول رقم (٤) البيانات الديموغرافية، والتى تضمنتها أداة جمع البيانات وهى: العمر، الحالة الاجتماعية، الجنس، طبيعة العمل، سنوات الخدمة فى الوظيفية الحالية وجهة العمل؛ وذلك للتعرف على خصائص عينة الدراسة من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض.

١- العمر:

يتبين من الجدول رقم (٤) أن أعمار ما يقارب من (٤١,١٦٪) من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض تتراوح بين ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة، أما الفئة العمرية التى تليها فهى من (٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة)، حيث بلغ عددهم ٢٩٩ وبنسبة (٤١,٣٪) من عينة الدراسة، وتقل نسبة من تقل أعمارهم عن ٢٠ عامًا، وكذلك من تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة حيث بلغت نسبة من تقل أعمارهم عن ٢٠ سنة أقل من (١٪)، وبلغت نسبة من تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة (١٦,٧٪)، وبذلك نلاحظ أن ما يزيد عن (٨٢٪) من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٠ إلى أقل من ٤٠ سنة، وهذا مؤشر إيجابى لما تتمتع به هذه الفئة العمرية من حيوية ونشاط.

٢- الحالة الاجتماعية:

بالنظر إلى توزيع المبحوثين وفقًا للحالة الاجتماعية نلاحظ أن (٥٢٪) تقريبًا من عينة العاملين بالقطاع الصحى من المتزوجين، و(٤٦٪) تقريبًا من العزاب، فى حين كانت نسبة من أشار إلى «مُطَلَّق» محدودة جدًا، إذ بلغت النسبة (٢,١١٪)، وبلغت نسبة الأرامل أقل من (١٪) (٠,٤٪).

٣- الجنس:

على الرغم من أن العمل بالقطاع الصحى يتطلب عمل المرأة جنبًا إلى جنب مع الرجل إننا نلاحظ أن نسبة الذكور كانت ضعفى نسبة الإناث العاملات فى المجال الصحى، إذ بلغت نسبة الذكور فى العينة (٦٤٪) فى حين بلغت نسبة الإناث (٣٦٪).

٤- طبيعة العمل:

فيما يتعلق بطبيعة العمل الذى يمارسه العاملون بالقطاع الصحى بمدينة الرياض يلاحظ أن نسبة الفنيين وهم العاملون بالمختبرات وأقسام الأشعة والعلاج الطبيعى قد بلغت (٢١,٥١٪) من عينة الدراسة، يلى ذلك العاملون بالتمريض، حيث بلغت نسبتهم (١٦٪) تقريبًا، كما بلغ عدد الأطباء ١١١ بنسبة (١٥٪) تقريبًا من عينة الدراسة، وهى مساوية لنسبة الإداريين. كانت نسبة الصيدلانيين محدودة نسبيًا، حيث بلغ عددهم ٨٣ صيدليًا بنسبة (١١,٠٢٪)، أخيرا أشار ١٦٧ من المبحوثين بنسبة (٢٢,١٨٪) إلى أن طبيعة عملهم تختلف عما ورد بآستانة الدراسة، وهذه نسبة مرتفعة نسبيًا، وعند الرجوع إلى الاستبانات اتضح أنها تشمل وظائف الترجمة، ومرافقى المرضى (Patient Escort)، وكاتب الجناح (Ward Clerk).

٥- سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية:

يتضح من الجدول أن ما يقارب (٥٠٪) من المبحوثين تقل خبراتهم فى الوظيفة الحالية عن ٥ سنوات، وهم بذلك يعدون من ذوى الخبرات المحدودة فى الوظائف الحالية التى يشغلونها، وقد يكون مرد ذلك إلى أن (٤١٪) تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة.

كما نلاحظ أن من تزيد خبراتهم فى الوظيفة الحالية عن ٥ سنوات وتقل عن ١٠ سنوات قد بلغت نسبتهم (٣١٪)، وبذلك نجد أن نسبة من تقل خبراتهم فى الوظيفة الحالية عن ١٠ سنوات يمثلون حوالى (٨٠٪) من المستجيبين، حيث نلاحظ أن من تتراوح خبراتهم فى الوظيفة الحالية ما بين ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة قد بلغ عددهم ٨٦، وبنسبة (١١,٨٪). أخيراً من تزيد خبراتهم عن ١٥ سنة فى الوظيفة الحالية قد بلغ عددهم ٧١ وبنسبة (٩,٧٤٪)، مع ملاحظة أن من تزيد خبراتهم فى الوظيفة الحالية عن ٢٠ سنة قد بلغ عددهم ١٨ وبنسبة (٢,٤٧٪).

٦- سنوات الخبرة الإجمالية فى مجال العمل الحالى:

وبالنظر إلى توزيع المبحوثين وفقًا لسنوات الخبرة فى مجال العمل الحالى نلاحظ أنها لا تختلف كثيراً عن توزيعهم النسبى وفقًا لسنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية، حيث نلاحظ أن ما يزيد عن ثلثى المبحوثين كانت خبراتهم الإجمالية فى مجال العمل الحالى تقل عن ١٠ سنوات، فى حين نجد أن من تزيد خبراتهم الإجمالية فى مجال العمل عن ١٠ سنوات قد بلغ (٣٠٪) تقريبًا من عينة الدراسة ، مرة أخرى قد يكون مردّ ذلك إلى أن ما يقارب من (٤١٪) من عينة الدراسة تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة.

٧- جهة العمل:

تشير البيانات الخاصة بجهة العمل إلى انقسام العينة إلى قسمين شبه متساويين، إذ بلغت نسبة العاملين بالقطاع الحكومى (٤٦,٦٪)، حيث بلغ عددهم ٣٤٩، فيما بلغ عدد المبحوثين العاملين بالقطاع الخاص ٣٩٣، وبنسبة (٥٢,٤٧٪).

٨- الجنسية:

تضمنت الاستبانة سؤالاً حول الجنسية، حيث تم تقسيمها إلى خمس فئات هى: سعودى، عربى غير السعودى، جنوب شرق آسيا، أوربى، وأخيراً أمريكا الشمالية. ونلاحظ من الجدول أن نسبة السعوديين العاملين بالقطاع الصحى هى الأكثر، إذ تشكل ما يقارب (٥٠٪) من عينة الدراسة، يلى ذلك العاملون من جنوب شرق آسيا، إذ بلغت نسبتهم (٣٣,٥١٪)، العرب من غير السعوديين يأتون فى المرتبة الثالثة من حيث الترتيب، إذ بلغ عددهم ١٣٣ وبنسبة (١٦,٧٦٪). أخيراً القادمون من أوربا أو أمريكا الشمالية، وهم أقل الفئات العاملة فى المجال الصحى، إذ بلغ عددهم ٤، وبنسبة (٠,٥٣٪).

٩- المؤهل العلمى:

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن حوالى (٤٠٪) من عينة الدراسة هم من الجامعيين من حملة درجة البكالوريوس، يلى ذلك حملة مؤهل دبلوم ما بعد الثانوى، إذ بلغ عددهم ٢٠٨، وبنسبة (٢٧,٧٠٪)، كما بلغ عدد من يحمل ثانوية عامة فأقل ١٥٦، بنسبة (٢٠٪) تقريباً، (ثانوية عامة ١٥,٩٨٪، أقل من ثانوى ٤,٧٩٪)، أما حملة الدرجات العلمية المتقدمة (ماجستير ودكتوراه) فلم تتجاوز نسبتهم (١١٪) من المبحوثين.

١٠- الدخل الشهرى:

تشير بيانات التوزيع النسبى لموظفى القطاع الصحى بمدينة الرياض وفقاً للمرتب الشهرى، أن ما يقارب ثلث عينة الدراسة من موظفى القطاع الصحى يتقاضون رواتب شهرية تتراوح بين ٥٠٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠٠ريال شهرياً، وهذا مؤشر إيجابى يعكس ما يتمتع به العاملون بهذا القطاع الحيوى من قطاعات التنمية التى تعيشها المملكة العربية السعودية، كما نلاحظ أيضاً أن ما يزيد عن ربع عينة البحث يتقاضون رواتب شهرية تتراوح بين ١٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠ ريال، وفى الغالب هم من فئة الفنيين والمرضين من غير السعوديين، أما فئة العاملين الذين تقل مرتباتهم الشهرية عن ١٥٠٠ ريال فقد

بلغت نسبتهم (١٨)٪ تقريبا من عينة الدراسة، فيما بلغت نسبة المبحوثين الذين تتراوح رواتبهم الشهرية بين ٣٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠ ريال (١٤,٩٠٪) من المبحوثين، أخيراً بلغت نسبة من تزيد رواتبهم الشهرية عن ١٠٠٠٠ ريال (١١,٦٪) من المستجيبين.

جدول رقم (٤)
توزيع العاملين بالقطاع الصحى وفقاً للمتغيرات الشخصية

المتغيرات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة
العمر	أقل من ٢٠	٦	٠,٨٣
	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠	٢٩٨	٤١,١٦
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	٢٩٩	٤١,٣٠
	٤٠ سنة فأكثر	١٢١	١٦,٧١
المجموع		٧٢٤	١٠٠
الحالة الاجتماعية	أعزب	٣٤٦	٤٥,٧١
	متزوج	٣٩٢	٥١,٧٨
	مطلق	١٦	٢,١١
	أرمل	٣	٠,٤
المجموع			
الجنس	ذكر	٤٨٣	٦٣,٨٠
	أنثى	٢٧٤	٣٦,٢٠
المجموع		٧٥٧	١٠٠
طبيعة العمل	طبيب	١١١	١٤,٧٤
	ممرض	١١٨	١٥,٦٧
	صيدلى	٨٣	١١,٠٢
	فنى	١٦٢	٢١,٥١
	إدارى	١١٢	١٤,٨٧
	أخرى	١٦٧	٢٢,١٨
المجموع		٧٥٣	١٠٠
سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية	أقل من ٥ سنوات	٣٤٦	٤٧,٧
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٢٢٦	٣١
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	٨٦	١١,٨
	من ١٥إلى أقل من ٢٠ سنة	٥٣	٧,٢٧
	٢٠ سنة فأكثر	١٨	٢,٤٧
المجموع		٧٢٩	١٠٠

تابع - جدول رقم (٤)

المتغيرات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة
سنوات الخبرة الإجمالية في مجال العمل الحالي	أقل من ٥ سنوات	٢٦٤	٣٦,٣٦
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٢٤٤	٣٣,٦١
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	١١٤	١٥,٧٠
	من ١٥الى أقل من ٢٠ سنة	٧٨	١٠,٧٤
	٢٠ سنة فأكثر	٢٦	٣,٥٨
المجموع		٧٢٦	١٠٠
جهة العمل	حكومى	٣٤٩	٤٦,٦٠٠
	خاص	٣٩٣	٥٢,٤٧
	عسكرى	٧	٠,٩٣
المجموع		٧٤٩	١٠٠
الجنسية	سعودى	٣٦١	٤٨,٢٠
	عربى غير سعودى	١٣٣	١٦,٧٦
	جنوب شرق آسيا	٢٥١	٣٣,٥١
	أوربى	٣	٠,٤٠
	أمريكا الشمالية	١	٠,١٣
المجموع		٧٤٩	١٠٠
المؤهل العلمى	أقل من ثانوى	٣٦	٤,٧٩
	ثانوى	١٢٠	١٥,٩٨
	دبلوم	٢٠٨	٢٧,٧٠
	جامعى	٣٠٥	٤٠,٦١
	ماجستير ودكتوراه	٨٢	١٠,٩١
المجموع		٧٥١	١٠٠
الدخل الشهرى	أقل من ١٥٠٠ ريال	١٢٥	١٧,٩١
	من ١٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	١٧٩	٢٥,٦٤
	من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠	١٠٤	١٤,٩٠
	من ٥٠٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠٠	٢٠٩	٢٩,٩٤
	١٠٠٠٠ فأكثر	٨١	١١,٦٠
المجموع		٦٩٨	١٠٠

وإذا ما حاولنا التركيز على العاملين بالقطاع الصحى من السعوديين والسعوديات وفقًا للوظائف المختلفة التى يشغلونها، نجد أن (٢٩,٣٩٪) من الذكور السعوديين العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض كانوا يشغلون وظائف فنية، و(٢٢,١٤٪) منهم يشغلون وظائف إدارية، وبذلك نلاحظ أن (٥٠٪) من الذكور السعوديين يشغلون إما وظائف فنية وإما إدارية. وأمًّا وظائف طبيب وصيدلى عمل بها (١٥,٢٦٪ و١٦,٠٣٪) على التوالى، من الذكور السعوديين ، ومهنة التمريض كانت الأقل بينهم إذ بلغت (٥٪) تقريبًا.

أبرزالوظائف التى تشغلها العاملات السعوديات بالقطاع الصحى بعينة الدراسة كانت "مهنة أخرى"، وهى فى الغالب مترجمات، ومرافقات مرضى، وكاتبات جناح، وبلغت نسبتهن (٢٥,٧٧٪) من العاملات السعوديات ، يلى ذلك مهنة الصيدلة، وبلغت نسبة من يشغل تلك المهنة (٢٢,٦٨٪). الطبيبات والصيدلانيات من السعوديات العاملات بالقطاع الصحى بمدينة الرياض كانت نسبهن محدودة، إذ بلغت (١٠,٣١٪) لكل مهنة على حدة. أخيرًا السعوديات اللاتى يشغلن وظيفة فنية وإدارية، بلغت نسبة من يشغلها (١٦,٤٩٪ و١٤,٤٣٪) على التوالى.

جدول رقم (٥)
توزيع العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض من السعوديين والسعوديات وفقًا لطبيعة العمل

طبيعة العمل	ذكور		إناث	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
طبيب	٤٠	١٥,٢٧	١٠	١٠,٣١
ممرض	١٣	٤,٩٦	١٠	١٠,٣١
صيدلى	٤٢	١٦,٠٣	٢٢	٢٢,٦٨
فنى	٧٧	٢٩,٣٩	١٦	١٦,٤٩
إدارى	٥٨	٢٢,١٤	١٤	١٤,٤٣
أخرى	٣٢	١٢,٢١	٢٥	٢٥,٧٧
المجموع	٢٦٢	١٠٠	٩٧	١٠٠

ثانياً - النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفى:

للتعرف على مستوى الرضا لدى العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض اعتمد الباحثان على مقياس مينوسوتا للرضا الوظيفى Minnesota Job Satisfaction Questionaire وذلك بعد إجراء بعض التعديلات البسيطة عليها لتتوافق مع طبيعة وبيئة عمل مجتمع الدراسة. وتضمنت الاستبانة ٢٥ عبارة عن الرضا التى حددت فى النموذج القصير من مقياس منيسوتا Short form، يبين الجدول التالى تلك العبارات والتوزيع النسبى لكل من مستويات الرضا حول كل عنصر، إضافة إلى المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى لها، واختبار"ت" t-test لاختبار أن قيمة المتوسط الحسابى لعناصر الرضا المختلفة تزيد أو تساوى ٣ من ٥، وذلك رغبة من الباحثَيْن فى التحقق من إمكانية تعميم النتائج الخاصة بكل عنصر على مجتمع الدراسة، مع ملاحظة أنه تم عكس النتائج الخاصة بالعبارات أو العناصر السلبية.

جدول رقم (٦)
الرضا الوظيفى لدى العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض

عناصر الرضا / درجة الرضا		راضٍ جداً	راضٍ	لست راضياً ولا غير راضٍ	غير راضٍ	غير راضٍ بتاتاً	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة اختبار t-test*	مستوى الدلالة
إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	ت	١٩٠	٣٣٥	١٧٢	٤٨	١٨	٣,٨٣	٠,٩٥	٢٣,٩٥	٠,٠٠٠١
	٪	٢٤,٩	٤٣,٩١	٢٢,٥٤	٦,٢٩	٢,٣٦				
إمكانية بروزى فى المجتمع	ت	١٦٥	٣١٥	١٧٦	٧٠	٤١	٣,٦٤	١,٠٨	١٦,٤٩	٠,٠٠٠١
	٪	٢١,٥١	٤١,٠٧	٢٢,٩٥	٩,١٣	٥,٣٥				
طريقة تعامل مديرى مع موظفيه	ت	٢٣٠	٢٨١	١٤٦	٧١	٤٠	٣,٧٧	١,١٣	١٨,٨٤	٠,٠٠٠١
	٪	٢٩,٩٥	٣٦,٥٩	١٩,٠١	٩,٢٤	٥,٢١				
قدرة مديرى على اتخاذ القرارات	ت	١٩٣	٢٨١	١٩٠	٦٢	٤١	٣,٦٨	١,١	١٧,٢١	٠,٠٠٠١
	٪	٢٥,١٦	٣٦,٦٤	٢٤,٧٧	٨,٠٨	٥,٣٥				
إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى	ت	٢٢١	٢٣٨	١٦٠	٥٤	٨٩	٣,٥٩	١,٢٩	١٢,٥٧	٠,٠٠٠١
	٪	٢٩,٠	٢١,٢٣	٢١,٠	٧,٠٩	١١,٧				
إمكانية العمل بانفراد	ت	١٧٨	٣٢٢	١٦٢	٦٤	٤١	٣,٦٩	١,٠٨	١٧,٧٩	٠,٠٠٠١
	٪	٢٣,٢١	٤١,٩٨	٢١,١٢	٨,٢٤	٥,٣٥				
إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	ت	٢٠٢	٣٦٤	١٤٣	٤٣	١٦	٣,٩٠	٠,٩٢	٢٧,٠٨	٠,٠٠٠١
	٪	٢٦,٣٠	٤٧,٤٠	١٨,٦٢	٥,٦٠	٢,٠٨				
إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	ت	١٩٢	٣٣٥	١٨٢	٣١	٢٦	٣,٨٣	٠,٩٦	٢٣,٨٥	٠,٠٠٠١
	٪	٢٥,٠٧	٤٣,٧٣	٢٣,٧٦	٤,٠٥	٣,٣٩				

* اختبار "ت" t-test لفرضية العدم Ho : M > = 3.

تابع - جدول رقم (٦).

درجة الرضا / عناصر الرضا		راضٍ جداً	راضٍ	لست راضياً ولا غير راضياً	غير راضٍ	غير راضٍ بتاتاً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار t-test*	مستوى الدلالة
إمكانية عمل ما يستخدم قدراتي	ت	١٨٨	٣٢٦	١٧٠	٥٢	٢٩	٣,٧٧	١,٠١	٢١,٠٧	٠,٠٠٠١
	٪	٢٤,٥٨	٤٢,٦١	٢٢,٢١	٦,٨١	٣٧٩				
الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة	ت	١٣٠	٢٧٩	٢١٤	٨٧	٤٥	٣,٤٧	١,٠٩	١٢,٠١١	٠,٠٠٠١
	٪	١٧,٢٢	٣٦,٩٥	٢٨,٣٤	١١,٥	٥,٩٦				
كيفية تفعيل سياسات المنظمة	ت	٦٧	٢٠١	٢٨٥	١٢٠	٦٦	٣,١٢	١,٠٨	٢,٩٠	٠,٠٠٣
	٪	٩,٠٧	٢٧,٢٠	٣٨,٥٧	١٦,٢	٨,٩٣				
مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به	ت	٩٤	٢٠١	٢٠٧	١٤٩	١١٥	٣,٠١	١,٢٤	٠,٢٩	٠,٧٧
	٪	١٢,٢٧	٢٦,٢٤	٢٧,٠٢	١٩,٥	١٢,٠				
فرص الترقية فى هذا العمل	ت	٩٥	٢٠٩	١٩٦	١١٩	١٤٥	٢,٩٨	١,٣٠	٠,٢٥	٠,٨٠
	٪	١٢,٤٣	٢٧,٣٦	٢٥,٦٥	١٥,٥٨	١٨,٩٨				
حرية استخدام تقديرى الخاص	ت	٨٣	٢٤٧	٢٤٤	١١٠	٧٩	٣,١٩	١,١٣	٤,٦٣	٠,٠٠٠١
	٪	١٠,٨٨	٣٢,٣٧	٣١,٩٨	١٤,٤	١٠,٤				
إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	ت	١١١	٢٩٥	٢٢٨	٨٤	٤٧	٣,٤٤	١,٠٦	١١,٥٤	٠,٠٠٠١
	٪	١٤,٥١	٣٨,٥٦	٢٩,٨٠	١١,٠	٦,١٤				
ظروف العمل	ت	١٠٠	٢٨٧	٢٧٧	٨١	٦٩	٣,٣٥	١,١١	٨,٦٩	٠,٠٠٠١
	٪	١٣,٠٩	٣٧,٥٧	٢٧,٧١	١٠,٦	٩,٠٣				
طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	ت	١٨٤	٣٢٠	١٥٨	٥٢	٥٢	٣,٦٩	١,١١	١٧,٢٨	٠,٠٠٠١
	٪	٢٤,٠٢	٤١,٧٨	٢٠,٦٣	٦,٧٩	٦,٧٩				
الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	ت	١٢١	٢٦٨	٢٠٨	١٠٦	٦١	٣,٣٧	١,١٤	٨,٩٢	٠,٠٠٠١
	٪	١٥,٨٤	٣٥,٠٨	٢٧,٢٣	١٣,٩	٧,٩٨				
الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	ت	١٦٩	٣٠١	١٦٧	٨٨	٤١	٣,٦٢	١,١٣	١٥,١٨	٠,٠٠٠١
	٪	٢٢,٠٦	٣٩,٣٠	٢١,٨٠	١١,٥	٥,٣٥				
إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت	ت	١٧٢	٣١٦	١٩٤	٤٩	٣٥	٣,٧١	١,٠٣	١٨,٩٨	٠,٠٠٠١
	٪	٢٢,٤٥	٤١,٢٥	٢٥,٣٣	٦,٤٠	٤,٧٥				
الاختلاط فى العمل	ت	١١٤	٢٩٥	٢١٠	٥٩	٨٧	٣,٢٨	١,١٧	٨,٩٥	٠,٠٠٧٦
	٪	١٤,٩٠	٣٨,٥٦	٢٧,٤٥	٧,٧١	١١,٤				
العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية	ت	٦٧	٢١٣	١٩٧	١١٩	١٦١	٢,٨٧	١,٢٨	٢,٦٧	٠,٠٠٠١
	٪	٨,٨٥	٢٨,١٤	٢٦,٠٢	١٥,٧	٢١,٣				
العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	ت	٦٢	١٦٩	١٨٦	١٦١	١٨٣	٢,٦٩	١,٢٧	٦,٦٤	٠,٠٠٠١
	٪	٨,١٥	٢٢,٢١	٢٤,٤٤	٢١,٢	٢٤,٠٥				
إمكانية التعرض للعدوى	ت	٧٦	١٢٦	١٧٩	١٢٦	٢٤١	٢,٥٥	١,٣٦	٨,٨٩	٠,٠٠٠١
	٪	١٠,١٦	١٦,٨٤	٢٣,٩٣	١٦٨	٣٣,٢				
نظرة المجتمع إلى عملى	ت	١٥٩	٢٩١	١٩٢	٦١	٥٧	٣,٥٧	١,١٣	١٣,٩٣	٠,٠٠٠١
	٪	٢٠,٩٢	٣٢,٢٩	٢٥,٢٦	٨,٠٣	٧,٥٠				

ومن الجدول نلاحظ أن حوالى ٧٥٪ من المبحوثين أبدوا رضاهم عن عنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، حيث تشير البيانات الواردة فى الجدول رقم (٦) إلى أن ما يزيد عن ربع المبحوثين كانوا راضين جداً، وأقل من نصف العينة بقليل (٤٧,٤ ٪) كانوا راضين، بينما أشار ما يقارب (٨٪) إلى عدم رضاهم عن عنصر إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين.

لا يختلف رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض عن "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر" كثيراً عن العنصر السابق، حيث بلغ المتوسط الحسابى (٣,٨٣) بانحراف معيارى قدره (٠,٩٥) مما يؤكد تجانس آراء المبحوثين حول أهمية ذلك العنصر لرضاهم عن عملهم الحالى، إذ تشير نتائج الجدول السابق إلى أن ما يقارب (٦٩٪) من المبحوثين راضون عن إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر، فيما لم يشر سوى (٨,٦٥٪) إلى أن عملهم الحالى يعطيهم أقل أو أقل بكثير مما يتوقعون حول إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر؛ مع ملاحظة أن نسبة الذين أشاروا إلى خيار (لست راضياً ولا غير راضٍ) بلغت (٢٢,٥٤٪) من عينة البحث.

أجمع عدد كبير من عينة البحث على رضاهم حول "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، إذ أبدى حوالى (٧٠٪) من المبحوثين رضاهم عن هذا الجانب من العمل الذى يمارسونه، إذ يتضح أن (٢٥,٠٧٪) راضون جداً، و(٤٣,٧٣٪) راضون عن عنصر إمكانيتهم توجيه الآخرين بما يجب القيام به، فيما أبدى ٧,٤٤٪ فقط من المبحوثين عدم رضاهم عن ذلك. وبلغت نسبة المحايدين (٢٣,٧٦٪) وهى نسبة مرتفعة نسبياً.

كما يبين الجدول رضا المبحوثين عن طريقة تعامل المدير مع موظفيه، إذ تشير البيانات إلى رضا (٦٦,٥٤٪) منهم، حيث أفاد (٢٩,٩٥٪) أنهم راضون جداً، و(٣٦,٥٩٪) أنهم راضون عن طريقة تعامل مديرهم معهم، وبلغ عدد الذين أبدوا عدم رضاهم عن هذا العنصر من عناصر الرضا ١١١ من المبحوثين، أى: أقل من (١٥٪) من العينة، كما بلغ عدد المحايدين، أو من لا رأى له ١٤٦ بنسبة (١٩,٠١٪).

أشار (٦٧,١٩٪) من عينة الدراسة إلى رضاهم، (٢٤,٥٨٪) راضٍ جداً، و(٤٣,٦١٪) راضٍ عن "إمكانية عمل الموظفين لما يستخدم قدراتهم"، وكانت نسبة غير الراضين محدودة جداً، إذ كانت أقل من (١١٪)، فى حين كانت نسبة المحايدين (٢٢,٢١٪)، حيث بلغ عددهم (١٧٠) من المبحوثين.

كذلك أشار موظفو القطاع الصحى بالرياض إلى رضاهم عن "إمكانية بقاء الموظف منهمكًا فى العمل طوال الوقت"، إذ بلغت نسبة الراضين جداً (٢٢,٤٥٪)، ونسبة الراضين من المستجيبين (٤١,٢٥٪)؛ كانت نسبة المحايدين حول هذا العنصر تعادل ربع العينة من المبحوثين، وهى نسبة مرتفعة نسبياً، وإذا ما نظرنا إلى غير الراضين عن إمكانية بقائهم منهمكين فى العمل طوال الوقت فقد بلغت نسبتهم (١١٪) تقريبًا؛ وهذا يؤكد رضا العاملين بالقطاع الصحى عن انشغالهم طوال وقت العمل فى القيام بالمهام الموكلة إليهم.

كما يشير الجدول رقم (٦) أيضا أن عنصر "قدرة مديرى على اتخاذ القرارات" وعنصر طريقة "انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض" من عناصر الرضا التى أشار إليها موظفو القطاع الصحى بمدينة الرياض، حيث بلغت قيمة المتوسطات الحسابية لها (٣,٦٨ و٣,٦٩) على التوالى، وكانت نسبة الراضين بشكل عام (٦١,٨٠٪ و٦٥,٨٠٪) على التوالى أيضًا. كما كانت نسبة غير الراضين محدودة نسبيًا، حيث بلغت النسبة لعنصر "قدرة المدير على اتخاذ القرارات" (١٣,٤٣٪)، و(١٣,٥٨٪) لعنصر "انسجام الموظفين مع بعضهم البعض".

حقق عنصر رضا العاملين عن "إمكانية العمل بانفراد" مستوى مرتفعًا إلى حدٍ ما من رضا المبحوثين، إذ بلغت نسبة من أشاروا إلى أنهم راضون جداً (٢٣,٢١٪)، وأشار (٤١,٩٨٪) منهم إلى أنهم راضون عن إمكانية العمل بانفراد، فى حين كانت نسبة غير الراضين عن إمكانية الانفراد بالعمل (١٣,٦٩٪)، وبلغت نسبة المحايدين (٢١,١٢٪).

من عناصر الرضا التى وردت باستبانة البحث مدى إمكانية بروز من يعمل بالقطاع الصحى فى المجتمع ، وتشير النتائج الخاصة بهذا العنصر إلى أن هناك رضا مرتفعاً إلى حد ما حول ما يوفره العمل فى القطاع الصحى من بروز العاملين فى المجتمع، إذ بلغ المتوسط الحسابى لهذا العنصر (٣,٦٤) وبانحراف معيارى (١,٠٨). أما إذا ما نظرنا إلى التوزيع النسبى نجد أن نسبة الراضين (راضٍ جداً وراضٍ) كانت (٦٢,٥٨٪)، بينما بلغت نسبة من يعتقد غير ذلك، أى: عدم إمكانية بروزه فى المجتمع بسبب عمله فى القطاع الصحى (١٤,٤٧٪)، وهى نسبة قليلة جداً ، وقد بلغت نسبة المحايدين أو (لست راضيًا ولا غير راضٍ) (٢٢,٩٥٪) من المستجيبين.

تشير النتائج الواردة فى الجدول رقم (٦) إلى تدنى الرضا لدى المبحوثين من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض بسبب إمكانية التعرض للعدوى، إذ نلاحظ أن نسبة الراضين عن هذا الجانب من عملهم قد بلغت (٢٧,٠٪) مقابل ما يقارب نصف عينة الدراسة قد أشارت إلى عدم رضاها عن هذا العنصر من عناصر الرضا (١٦,٨٤٪) غير راضٍ، و٣٢,٢٢٪ غير راضٍ بتاتًا)، وقد بلغت نسبة المحايدين حول هذا العنصر (٢٣,٩٣٪)، وبذلك نلاحظ أن إمكانية التعرض للعدوى تؤثر بشكل سلبى على اتجاهات المبحوثين حول رضاهم عن عملهم الحالى فى القطاع الصحى.

كما كان عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع" أيضًا من العناصر التى تؤدى إلى تدنى مستوى رضا العاملين عن العمل بالقطاع الصحى لما تتطلبه طبيعة أعمالهم من العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع. وبلغ المتوسط الحسابى لهذا العنصر من عناصر الرضا الوظيفى (٢,٦٩) وبانحراف معيارى (١,٢٧)، وبذلك نلاحظ تدنى قيمة المتوسط الحسابى لرضاهم حول عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، وبلغت نسبة غير الراضين (٦٥٪) مقابل (٣٠٪) الذين كانوا راضين عن ذلك، وبلغت نسبة المحايدين أو الذين لا رأى لهم (٢٤,٤٤٪).

من العوامل التى قد تؤدى إلى تدنى رضا العاملين فى القطاع الصحى أيضا "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، إذ بلغت نسبة غير الراضين (١٥,٧٢٪) وغير الراضين بتاتًا (٢١,٢٧٪)، فى حين بلغت نسبة الراضين جدًا حوالى (٩٪) فقط، مع أن نسبة الراضين بشكل عام بلغت (٣٧٪)، وقد يرجع هذا إلى عدم رغبة النساء بالعمل فى المناوبات المسائية والليلية، وأخيرًا بلغت نسبة المحايدين (٢٦,٠٢٪).

بشكل عام تشير نتائج الجدول السابق إلى تدنى رضا العالمين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض فى الجوانب التالية أيضًا:

"فرص الترقية" وكذلك "المرتب وكمية العمل الذى يقوم به الموظف"، إذ بلغت قيم المتوسطات الحسابية (٢,٩٨ و٣,٠١) على التوالى، كما بلغت قيم الانحرافات المعيارية لها (١,٣٠ و١,٢٤)، مع ملاحظة أن التوزيع النسبى لكلا العنصرين (فرص الترقية والمرتب وكمية العمل) متشابه إلى حد كبير، إذ بلغت نسبة الراضين بشكل عام (٣٩,٧٩٪ و٣٨,٥١٪) على التوالى، أما نسبة غير الراضين فقد بلغت (٣٤,٠ ٪) تقريبًا

لكلا الحالتين. أما نسبة المحايدين فقد بلغت (٢٧,٠٢٪ و٢٥,٦٥٪) لكلا العنصرين على التوالى، ومن أهم الملاحظات حول تلك العناصر أنها غير دالة إحصائيًا، إذ يصعب تعميم النتائج المتعلقة بفرص الترقية والمرتب وكمية العمل الذى يقوم به الموظف، إذ بلغت قيمة الإحصاءات Ttest على التوالى ٠,٢٩ و٠,٢٥، ومستوى دلالة ٠,٧٧ و٠,٨٠، مما يعنى أنه يصعب القبول بفرضية العدم HO : M > = 3.

ومما سبق يتضح لنا أن عناصر الرضا ذات العلاقة بما يمكن أن نسميه المكافأة المعنوية مثل "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، "إمكانية بروزى فى المجتمع"، "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، و"إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر" كانت من أكثر العناصر التى تؤدى إلى رضا العاملين بالقطاع الصحى، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لها بين (٣,٦٤ إلى ٣,٩٠) مع وجود تجانس مرتفع إلى حد ما فى اتجاهات المبحوثين حول هذه العناصر، حيث تراوحت قيم الانحرافات المعيارية بين (٠,٩٥ إلى ١.١٣)، مما يؤكد رضا العاملين بالقطاع الصحى عن هذه العناصر من عناصر الرضا عن العمل. كما يلاحظ أن أقل العناصر تحقيقًا للرضا من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحى كان الجوانب المتعلقة بما يمكن أن نسميه عبء العمل، مثل "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، وأخيرًا كانت "إمكانية التعرض للعدوى" من العناصر التى تؤدى إلى تدنى رضا الموظفين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض، مما يؤكد عدم رضا العاملين عن عبء العمل.

ثالثًا - النتائج المتعلقة بأبعاد الرضا الوظيفى:

للإجابة عن التساؤل البحثى الخاص بالتعرف على أبعاد الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض تم إجراء التحليل العاملى exploratory Factor analysis لعناصر الرضا الوظيفى التى تضمنتها أداة القياس، والمستمدة فى الأصل من مقياس مينوسوتا للرضا الوظيفى Minnesota Job Satisfaction Questionaire، النموذج القصير Short Version، والمتضمن لـ (٢٥) عنصرًا من عناصر الرضا الوظيفى. يبين الجدول رقم (٧) نتائج التحليل العاملى exploratory Factor analysis، حيث تم استخدام طريقة التدوير (Varimax Rotation)، والمعاملات (Principal Component).

جدول رقم (٧)
التحليل العاملى لعناصر الرضا الوظيفى للعاملين بالمستشفيات بمدينة الرياض

أبعاد الرضا	رقم عنصر الرضا	العبارة	درجة التشبع loading	درجة الشيوع
قيمة العمل	١٧	انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	٠,٦٢٥	٠,٥٤
	١٩	الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	٠,٦١٤	٠,٥٣
	٢٥	نظرة المجتمع إلى عملى	٠,٦٠٠	٠,٥٢
	١٨	الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	٠,٥٧٠	٠,٥٦
	١٥	إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	٠,٥٣٠	٠,٥٨
	١٦	ظروف العمل	٠,٥٠٠	٠,٥٥
	٢٠	إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت	٠,٤٦٦	٠,٤٨
		الجذر الكامن أو التباين المفسر		٢,٨٦
المكافأة المعنوية	٨	إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	٠,٧٥١	٠,٥٨
	٩	إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى	٠,٧٦٦	٠,٥٦
	٢	إمكانية بروزى فى المجتمع	٠,٦٤٢	٠,٤٩
	٧	إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	٠,٥٩٥	٠,٥٩
	١	إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	٠,٥١٧	٠,٤٢
		الجذر الكامن أو التباين المفسر		٢,٦٩
الإشباع الوظيفى	١٣	فرص الترقية فى هذا العمل	٠,٧٦٣	٠,٦٩
	١٢	مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به	٠,٥٧٨	٠,٥١
	١٤	حرية استخدام تقديرى الخاص	٠,٥٥٤	٠,٦١
	١٠	الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة	٠,٤٥١	٠,٤٨
		الجذر الكامن أو التباين المفسر		٢,٣٩٦
عبء العمل	٢٣	العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	٠,٨٢٢	٠,٧٣
	٢٢	العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية	٠,٧٨٦	٠,٧١
	٢٤	إمكانية التعرض للعدوى	٠,٦٢٤	٠,٤٦
		الجذر الكامن أو التباين المفسر		٢,٢٩
أسلوب الإشراف	٤	قدرة مديرى على اتخاذ القرارات	٠,٨١٠	٠,٧٣
	٣	طريقة تعامل مديرى مع موظفيه	٠,٧٣٦	٠,٦٦
	١١	كيفية تفعيل سياسات المنظمة	٠,٤٣٠	٠,٥٣
		الجذر الكامن أو التباين المفسر		٢,١٥
الشخصية	٥	إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى	٠,٧٣٠	٠,٥٨
	٦	إمكانية العمل بانفراد	٠,٦٩٣	٠,٥٨
	٢١	الاختلاط فى العمل	٠,٤٦٥	٠,٥٠
		الجذر الكامن أو التباين المفسر		١,٧٧

تشير نتائج التحليل العاملى الواردة فى الجدول رقم (٧) إلى وجود ستة أبعاد للرضا الوظيفى بالقطاع الصحى، وتفسر فى مجملها ما نسبته ٥٧٪ من التباين، بين عناصر الرضا التى تضمنتها أداة جمع البيانات، والمستمدة فى الأصل من مقياس مينوسوتا Minnesota. ويبين الجدول نتائج التحليل العاملى لعناصر الرضا، كل بُعد على حدة، والعناصر التى يتضمنها إضافة إلى درجة التشبع Loading ودرجة الشيوع Final Communality لكل عنصر من عناصر الرضا الـ٢٥ موزعة وفقًا لأبعاد الرضا الستة.

البُعد الأول: قيمة العمل:

يحتوى بُعد الرضا عن قيمة العمل على سبعة من عناصر الرضا التى تضمنتها الاستبانة، حيث كانت "طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض" أكثر العناصر ارتباطًا، إذ بلغت درجة التشبع Loading لهذا العنصر (٠,٦٢٥)، وبلغ شيوعه بجميع العوامل الستة (٠,٤٥)، وهى مقدار ما يفسره هذا العنصر فى جميع العوامل الستة.

كان عنصر "الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى" أيضا ذا ارتباط مرتفع إلى حد ما بالبعد الأول (قيمة العمل)، إذ بلغت درجة التشبع لهذا العنصر (٠,٦٤١)، و بلغت درجة تشبع عنصر "نظرة المجتمع إلى عملى" بهذا البُعد (٠,٦٠) وشيوعها (٠,٢٥)، كان العنصر الرابع "الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً" وبلغت درجة ارتباطه ببُعد (قيمة العمل) (٠,٥٧) ، فيما بلغت درجة شيوعه فى العوامل الستة جميعًا (٠,٥٦).

كان عنصر "إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت" من أقل البنود ارتباطًا بالبُعد، الأول، إذ بلغت درجة ارتباطه (٠,٢٦٦)، ودرجة شيوعه فى العوامل جميعًا (٠,٤٨). بلغ الجذر الكامن لبُعد (قيمة العمل) (٢,٨٦) وذلك ما تشير اليه نتائج التدوير للعوامل بأسلوب (فاريماكس) Varimax Rotation، أما نسبة التباين الذى يفسره هذا البُعد فقد بلغت (١٢,٠٤٪)، وهى أعلى نسبة مقارنة بالعوامل الخمسة الأخرى.

البُعد الثانى: المكافأة المعنوية:

بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا البُعد (٢,٤١٪) وهو يفسر ما نسبته (١٠,٠٤٪) من التباين بين المتغيرات الخاصة بالرضا . وبلغ عدد العناصر المرتبطة ببُعد (المكافأة المعنوية) خمسة عناصر كان أكثرها ارتباطًا به عنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، حيث بلغت درجة التشبع (٠,٧٦)، وكانت درجة شيوع هذا العنصر فى العوامل جميعًا (٠,٥٨).

كان العنصر الثانى من حيث الارتباط ببُعد (المكافأة المعنوية) عنصر "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، إذ بلغت درجه التشبع (٠,٧٥)، ودرجة الشيوع (٠,٥٦) فى العوامل الأخرى. وكان عنصر" إمكانية بروزى فى المجتمع" أحد عناصر الرضا التى ارتبطت ببُعد (المكافأة المعنوية)، حيث نجد أن درجة ارتباطه بهذا البُعد بلغت (٠,٦٤)، وكانت درجة شيوعه (٠,٤٩). كان عنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين" وكذلك عنصر "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر" أيضًا من العناصر التى ترتبط بهذا البُعد، بُعد (المكافأة المعنوية)، وبلغت معاملات الارتباط أو درجة ارتباطها بهذا البُعد على التوالى (٠,٥٩٥ ، ٠,٥١٧)، أما درجات الشيوع فقد بلغت (٠,٥٩ ، ٠,٤٢) على التوالى.

البُعد الثالث: الإشباع الوظيفى:

بلغ عدد عناصر الرضا المرتبطة بهذا البُعد أربعة عناصر، كان أكثرها ارتباطًا عنصر "فرص الترقية فى هذا العمل"، حيث كانت درجة التشبع لهذا العنصر (٠,٧٦)، ودرجة الشيوع (٠,٦٩)، وبلغت درجة ارتباط العنصر الثانى والمتمثل فى" مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به" بهذا البُعد (٠,٥٧٨)، ودرجة شيوعه (٠,٥١)، وكان عنصر "حرية استخدام تقديرى الخاص" العنصر الثالث من عناصر الرضا المرتبطة ببُعد (الإشباع الوظيفى)، إذ بلغت درجة ارتباطه به (٠,٥٥)، فى حين بلغت درجة شيوعه فى الأبعاد جميعًا (٠,١٦). أخيرًا كانت أقل العناصر ارتبطًا بهذا البُعد، عنصر" الطريقة التى يوفر عملى وظيفة مستديمة"، حيث بلغت درجة الارتباط (٠,٤٥)، والشيوع (٠,٤٨). بلغ الجذر الكامن لبُعد (الإشباع الوظيفى) (٢,٣٣) ونسبة التباين الذى يفسره هذا البُعد (٩,٧٢٪).

البُعد الرابع: عبء العمل:

بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل (٢,٢٩) ليفسر ما نسبته (٩,٥٪) من التباين بين عناصر الرضا التى وردت فى الاستبانة. بلغ عدد عناصر الرضا التى ترتبط ببُعد (عبء العمل) ٣ عناصر كان أكثرها ارتباطًا به عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، إذ بلغت درجة التشبع (٠,٨٢) وهى قيمة عالية، مما يؤكد أثر ذلك العنصر المتمثل فى العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع فى رضا العاملين بالقطاع الصحى عن بُعد عبء العمل، وبلغت درجة الشيوع (٠,٠٧٣). كما كان عنصر "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية" مرتبطًا بدرجة عالية بعامل (عبء العمل)، إذ بلغت درجة ارتباطه (٠,٧٨) إضافة إلى أن درجة شيوع هذا العنصر كانت مرتفعة بعض الشىء، إذ بلغت (٠,٧١)، مما يؤكد أثر عمل العاملين فى القطاع الصحى فى مناوبات مسائية وليلية، فى رضاهم

عن بُعد (عبء العمل)، كما ارتبط عنصر "إمكانية التعرض للعدوى" بهذا البُعد حيث كانت درجة تشبعه (٠,٦٤)، في حين كانت درجة الشيوع لهذا العنصر (٠,٤٦).

البُعد الخامس: أسلوب الإشراف:

يشتمل هذا البُعد على ثلاثة من عناصر الرضا بجذر كلى بلغت قيمته (٢,١٣)، وكانت نسبة التباين الذى يفسره هذا العامل (٨,٨٩٪)، كان أكثرها ارتباطًا عنصر "قدرة المدير على اتخاذ القرارات"، إذ بلغت درجة ارتباطه بهذا العامل (٠,٨١)، وهى درجة مرتفعة جدًا في حين كانت درجة شيوعه فى الأبعاد جميعًا (٠,٧٣)، وبهذا نلاحظ أن "قدرة المدير" من العناصر الأساسية المؤثرة فى رضا العامل عن أسلوب الإشراف. كان عنصر "طريقة تعامل المدير مع موظفيه" مؤثرًا، إذ بلغت درجة ارتباطـه بهذا البُعد (٠,٧٢٦)، فى حين بلغت درجة شيوعه (٠,٦٦). وارتبط كذلك عنصر "كيفية تفعيل سياسات المنظمة" إذ بلغت درجة تشبعة (٠,٤٣)، وشيوعه (٠,٥٣). ويعد هذا العنصر أقل عناصر الرضا ارتباطًا بعامل (أسلوب الإشراف).

البُعد السادس: القيم الشخصية:

يعد عنصر "إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى" أول عناصر الرضا ذات العلاقة ببُعد (القيم الشخصية)، حيث بلغت قيمة ارتباط أو إسهام هذا العنصر فى البُعد (٠,٧٣)، وشيوعه (٠,٥٨). كذلك يعد عنصر "إمكانية العمل بانفراد" من عناصر الرضا المرتبطة ببُعد القيم الشخصية، إذ بلغت درجة ارتباطه (٠,٦٩٣) بهذا البُعد، فى حين كانت درجة شيوعه فى الأبعاد المختلفة (٠,٥٨). كان عنصر "الاختلاط فى العمل" من عناصر الرضا التى تؤثر بهذا البُعد "القيم الشخصية"، إذ بلغت درجة ارتباطه (٠,٤٦٥)، أما شيوعه فى الأبعاد الأخرى فقد بلغ (٠,٥٠).

رابعًا - اختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى بين السعوديين وغير السعوديين العاملين فى القطاع الصحى:

للإجابة عن التساؤل البحثى الخاص باختبار ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا الوظيفى للعاملين فى القطاع الصحى باختلاف جنسياتهم (سعودى غير سعودى) تم استخدام اختبار t-test لاختبار جوهرية الفروقات فى الرضا

الوظيفى بين السعوديين وغير السعوديين العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض، ونورد النتائج فى الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)
تحليل التباين لاختبار جوهرية الفروقات فى الرضا الوظيفى باختلاف الجنسية

الرقم	العبارة	سعودى	غير سعودى	t-test	الدلالة
١٧	طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	٣,٧٠	٣,٧١	٠,١٤	٠,٨٨
١٩	الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	٣,٥٢	٣,٧٢	٢,٥٤	٠,٠١
٢٥	نظرة المجتمع إلى عملى	٣,٥٨	٣,٥٧	٠,٢٠	٠,٨٤
١٨	الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	٣,٣٣	٣,٤١	٠,٨٨	٠,٧٣
١٥	إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	٣,٣٩	٣,٤٩	١,٣٩	٠,١٦
١٦	ظروف العمل	٣,٢٦	٣,٤٢	١,٥٩	٠,١١
٢٠	إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت	٣,٦٣	٣,٧٦	١,٧٢	٠,٠٨
قيمة العمل		٣,٤٩	٣,٥٧	١,٧١	٠,٠٨
٨	إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	٣,٩٤	٣,٧٣	٣,١١	٠,٠٠
٩	إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى	٣,٨٠	٣,٧٥	٠,٦١	٠,٥٣
٢	إمكانية بروزى فى المجتمع	٣,٦٩	٣,٦٢	٠,٨٨	٠,٣٧
٧	إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	٤,٠٣	٣,٧٧	٣,٩٩	٠,٠٠
١	إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	٣,٩٣	٣,٧٣	٣,٨٠	٠,٠٠
المكافأة المعنوية		٣,٨٨	٣,٧٢	٣,٢٣	٠,٠٠١
١٣	فرص الترقية فى هذا العمل	٢,٧٧	٣,١٩	٤,٤٦	٠,٠٠
١٢	مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به	٣,١٤	٢,٩٢	٢,٤٣	٠,٠١
١٤	حرية استخدام تقديرى الخاص	٣,١٤	٣,٢٤	١,٣٠	٠,١٩
١٠	الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة	٣,٥٠	٣,٤٦	,٤٤	٠,٦٦
الإشباع الوظيفى		٣,١٣	٣,٢٠	١,٠٩	٠,٢٧
٢٣	العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	٢,٣٢	٣,٠٧	٨,٣٧	٠,٠٠
٢٢	العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية	٢,٥٧	٣,١٧	٦,٥٢	٠,٠٠
٢٤	إمكانية التعرض للعدوى	٢,٢١	٢,٩٢	٧,٢٤	٠,٠٠

تابع - جدول رقم (٨).

الرقم	العبارة	سعودى	غير سعودى	t-test	الدلالة
عبء العمل		٢,٣٦	٣,٠٤	٩,٣١	٠,٠٠٠١
٤	قدرة مديرى على اتخاذ القرارات	٣,٦٨	٣,٧١	٠,٤٥	٠,٦٤
٣	طريقة تعامل مديرى مع موظفيه	٣,٧٥	٣,٨٢	٠,٨١	٠,٤١
١١	كيفية تفعيل سياسات المنظمة	٢,٩٩	٣,٢٥	٣,١٧	٠,٠٠
أسلوب الإشراف		٣,٤٩	٣,٥٩	١,٦٣	٠,١٠
٥	إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى	٣,٥٦	٣,٦١	٠,٤٦	٠,٦٤
٦	إمكانية العمل بانفراد	٣,٦٨	٣,٧٠	٠,١٩	٠,٠٠
٢١	الاختلاط فى العمل	٣,٢٣	٣,٥١	٣,٢٤	٠,٠٠
القيم الشخصية		٣,٤٩	٣,٦٠	١,٨٠	٠,٠٧

٤-١ قيمة العمل:

تشير النتائج الخاصة لبُعد (قيمة العمل) إلى أن غير السعوديين من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض يشعرون برضا أكبر مقارنة بزملائهم السعوديون حول "الإحساس بالإنجاز الذى يناله من عمله"، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابى لهذه العبارة أو العنصر لغير السعوديين (٣,٧٢) مقارنة بالسعوديين (٣,٥٢)، وكان هذا الاختلاف ذا دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة اختبار(ت) t-test (٢,٥٤) وبمستوى دلالة (٠,٠١)، وقد يكون ذلك لأن سبب وجود غير السعوديين هو بهدف العمل فقط، وقد لا يكون لديهم اهتمامات أو مشاغل أخرى، فى حين قد ينال السعوديون الإحساس بالإنجاز من مصادر أخرى إضافة إلى العمل.

فيما كان هناك تجانس مرتفع فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى من السعوديين وغير السعوديين عن عناصر الرضا الأخرى فى بُعد (قيمة العمل)، إذ نجد أن قيمة المتوسط الحسابى لرضا كلا الفئتين عن نظرة المجتمع إلى عملهم قد بلغت (٣,٥٨ و٣,٥٧) للسعوديين وغير السعوديين على التوالى، وكذلك الحال بالنسبة لرضاهم عن طريقة انسجام زملائهم فى العمل مع بعضهم البعض، حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية على التوالى (٣,٧٠ و٣,٧١). وكان رضا السعوديين عن عنصر "الثناء الذى ينالونه عند أداء عمل جيد"

أكبر نسبيًا، حيث كان المتوسط (٣,٤١) للسعوديين و(٣,٣٣) لغير السعوديين، إلا أن هذا الاختلاف لم يكن ذا دلالة إحصائية كما تشير نتائج التحليل الإحصائى (ت) t-test، إذ بلغت قيمتها (٠,٨٨)، وبمستوى دلالة (٠,٣٧).

كان الرضا عن ظروف العمل أعلى لدى العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض من غير السعوديين، حيث بلغ متوسط رضاهم عن هذا العنصر (٣,٤٢) فيما بلغ متوسط رضا السعوديين (٣,٢٦)، مع ملاحظة أنه لم يكن هناك فروقٌ ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين فى القطاع الصحى عن ظروف العمل باختلاف الجنسية، إذ بلغت قيمة الإحصاء (ت) t-test (١,٥١) وبمستوى دلالة (٠,١١).

٤-٢ المكافأة المعنوية:

يتبين من الجدول رقم (٨) أن السعوديين يشعرون برضا أكثرمن غيرالسعوديين فيما يتعلق ببُعد المكافأة المعنوية من العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابى (٣,٨٨) و(٣,٧٢) على التوالى، ويشير اختبار (ت) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين. وقد كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين السعوديين وغير السعوديين فى معظم عناصر هذا البُعد، حيث أبدى السعوديون مستوى أعلى من الرضا، إذ كانت المتوسطات الحسابية لعنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين" (٤,٠٣) للسعوديين و(٣,٧٧) لغير السعوديين، وكذلك لعنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به" (٣,٩٤) للسعوديين، و(٣,٧٣) لغير السعوديين، و لعنصر "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر" (٣,٩٣) للسعوديين، و(٣,٧٣) لغير السعوديين، وقد يعود سبب ذلك إلى الطبيعة التعاقدية فى انخراط غير السعوديين فى العمل.

٤-٣ الإشباع الوظيفى:

يشعر غير السعوديين بدرجة أعلى من الرضا فى بُعد الإشباع الوظيفى كما يبين الجدول رقم (٨)، إذ كانت المتوسطات الحسابية لمعظم عناصره، أعلى لدى غير السعوديين، إلا أن الفروقات بين المجموعتين لم تكن ذات دلالة إحصائية إلا فى عنصر "فرص الترقية فى هذا العمل"، حيث يشعر غيرالسعوديين بدرجة أعلى من الرضا حول هذا العنصر من نظرائهم السعوديين، وقد كانت قيم المتوسطات الحسابية لكل من الفئتين (٣,١٩) و(٢,٧٧) على التوالى ذات دلالة إحصائية مرتفعة.

٤-٤ عبء العمل:

أبدى غير السعوديين العاملون في القطاع الصحي في مدينة الرياض درجة رضا أعلى من السعوديين حول بُعد (عبء العمل) من جوانب الرضا الوظيفي، وكذلك في جميع عناصره. ويتضح من الجدول رقم (٨) أن المتوسط الحسابي لدرجة رضا المبحوثين عن بُعد عبء العمل (٢,٣٦) للسعودين، و(٣,٠٤) لغير السعوديين، أما الرضا عن العناصر التي يحتويها هذا البُعد نجد أن متوسط رضا السعوديين عن عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع" (٢,٣٢)، وغير السعوديين (٣,٠٧)، وبلغ متوسط رضا السعوديين عن عنصر "العمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية" (٢,٥٧)، وغير السعوديين (٣,١٧)، وأخيراً بلغ رضا السعوديين عن عنصر "إمكانية التعرض للعدوى" (٢,٢١)، ورضا غير السعوديين (٢,٩٢)، وقد كانت جميع هذه الفروقات ذات دلالة إحصائية.

٤-٥ أسلوب الإشراف:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا السعوديين وغير السعوديين عن بُعد (أسلوب الإشراف) من جوانب الرضا الوظيفي، حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعًا من الرضا عن هذا العامل (٣,٤٩) للسعوديين، و(٣,٥٩) لغير السعوديين، ورضا العاملين عن عنصر " قدرة مديري على اتخاذ القرارات" قد بلغت قيم المتوسطات الحسابية (٣,٦٨) للسعوديين، و(٣,٧١) لغير السعوديين، أما عنصر "طريقة تعامل مديري مع موظفيه" (٣,٧٥) للسعوديين و(٣,٨٢) لغير السعوديين، وبذلك لم تكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية حول تلك العناصر، أما عنصر " كيفية تفعيل سياسات المنظمة" فقد أشارت نتائج اختبار (ت) t-test إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية حول رضا السعوديين مقارنة بغير السعوديين حول هذا العنصر إذ بلغت قيم المتوسطات الحسابية لكل المجموعتين على التوالي (٢,٩٩) و(٣,٢٥). قد يعود سبب هذا الفارق إلى إحساس السعوديين بأهمية أكبر لتفعيل سياسة المنظمة التي يعملون بها، وأن ذلك يؤثر في حياة السعوديين أكثر من غيرهم.

٤-٦ القيم الشخصية:

لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين السعوديين وغير السعوديين نحو بُعد (القيم الشخصية) من جوانب الرضا الوظيفي، ويبدي الطرفان مستوى متقارباً ومرتفعًا نسبياً من الرضا عن هذا البُعد (٣,٤٩) للسعوديين، و(٣,٦٠) لغير السعوديين وعن رضا

العاملين عن عنصر "إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى" كان المتوسط الحسابى (٣,٥٦) للسعوديين، و(٣,٦١) لغير السعوديين، وأيضا عنصر "إمكانية العمل بانفراد" (٣,٦٨) للسعوديين، و(٣,٧٠) لغير السعوديين، ويتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا السعوديين وغير السعوديين عن عنصر "الاختلاط فى العمل"، حيث بلغ المتوسط الحسابى لرضا السعوديين (٣,٢٣)، و(٣,٥١) لغير السعوديين، وقد يعود ذلك إلى عدم رغبة النساء السعوديات فى الاختلاط فى العمل بسبب التحفظ الدينى والاجتماعى.

خامسًا - اختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى المستشفيات الحكومية والخاصة:

للإجابة عن التساؤل البحثى الخاص بجهة العمل واختبار ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا الوظيفى باختلاف جهة العمل، تم استخدام اختبار (ت) t-test لاختبار جوهرية الفروقات فى الرضا الوظيفى بين القطاع الصحى الحكومى والخاص بمدينة الرياض ويعرض الجدول رقم (٩) هذه النتائج.

جدول رقم (٩)
تحليل التباين لاختبار جوهرية الفروقات فى الرضا الوظيفى باختلاف جهة العمل

الرقم	العبارة	خاص	حكومى	الإحصائية t-test	مستوى الدلالة
١٧	طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	٣,٦٥	٣,٧٢	٠,٨٦	٠,٣٩
١٩	الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	٣,٦٦	٣,٥٩	٠,٩٢	٠,٣٥
٢٥	نظرة المجتمع إلى عملى	٣,٥١	٣,٦٢	١,٢٢	٠,٢٢
١٨	الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	٣,٣٦	٣,٣٩	٠,٢٧	٠,٧٨
١٥	إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	٣,٣٩	٣,٥	١,٣١	٠,١٩
١٦	ظروف العمل	٣,٤٢	٣,٣	١,٥٦	٠,١١
٢٠	إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت	٣,٦٩	٣,٧١	٠,٢٨	٠,٨٧
قيمة العمل		٣,٥٢	٣,٥٥	,٤٨	٠,٦٣
٨	إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	٣,٧	٣,٩٥	٣,٥٥	٠,٠٠٠٤
٩	إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى	٣,٧٨	٣,٧٨	٠,٠١	٠,٩٨
٢	إمكانية بروزى فى المجتمع	٣,٦٥	٣,٦٦	٠,٠٧	٠,٩٤

تابع - جدول رقم (٩).

الرقم	العبارة	خاص	حكومي	الإحصائية t-test	مستوى الدلالة
٧	إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	٣,٧٨	٤	٣,٣٥	٠,٠٠١
١	إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	٣,٨١	٣,٨٧	٠,٨٧	٠,٣٨
المكافأة المعنوية		٣,٧٤	٣,٨٥	٢,٢	٠,٠٢
١٣	فرص الترقية في هذا العمل	٣,٩	٢,٩	١,٩٧	٠,٠٤
١٢	مرتبي وكمية العمل الذي أقوم به	٢,٩٤	٣,١	١,٧٩	٠,٠٧
١٤	حرية استخدام تقديري الخاص	٣,١٦	٣,٢١	٠,٦٦	٠,٥١
١٠	الطريقة التي يوفر عملي بها وظيفة مستديمة	٣,٤٤	٣,٥١	٠,٩٣	٠,٣٥
الإشباع الوظيفي		٣,١٥	٣,١٨	٠,٣٥	٠,٧٢
٢٣	العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	٢,٨٤	٢,٥٩	٢,٦١	٠,٠٠١
٢٢	العمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية	٣,٠٤	٢,٧٣	٣,٣٩	٠,٠٠١
٢٤	إمكانية التعرض للعدوى	٢,٧٦	٢,٤	٣,٥٦	٠,٠١
عبء العمل		٢,٨٦	٢,٥٨	٣,٧٦	٠,٠٠١
٤	قدرة مديري على اتخاذ القرارات	٣,٦٧	٣,٧	٠,٣٥	٠,٧٢
٣	طريقة تعامل مديري مع موظفيه	٣,٧٢	٣,٨٣	١,٢٨	٠,٢
١١	كيفية تفعيل سياسات المنظمة	٣,٢١	٣,٠٦	١,٩	٠,٠٥
أسلوب الإشراف		٣,٥٣	٣,٥٤	٠,٠٤	٠,٩٧
٥	إمكانية عمل مالا يخالف ضميري	٣,٤٩	٣,٦٦	١,٧٥	٠,٠٨
٦	إمكانية العمل بانفراد	٣,٧٦	٣,٦٥	١,٣٥	٠,١٧
٢١	الاختلاط في العمل	٣,٤٧	٣,٢٩	٢,١٦	٠,٠٣
القيم الشخصية		٣,٦٥	٣,٦١	٠,٦٥	٠,٥١

٥-١ قيمة العمل:

تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (٩) أعلاه إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في بُعد (قيمة العمل) من جوانب الرضا الوظيفي باختلاف جهة العمل، إذ أبدى العاملون في مرافق صحية حكومية، والعاملون في مرافق صحية خاصة رضاهم عن هذا البُعد، حيث كان المتوسط لكل من الفريقين (٣,٥٥) و(٣,٥٢) على التوالي، وكذلك بالنسبة

لجميع عناصرهذا البُعد المتمثلة فى "طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض"، و"الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى"، و"نظرة المجتمع إلى عملى"، و"الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً"، و"إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل"، و"ظروف العمل" و"إمكانية بقائى منهمكاً فى العمل طوال الوقت"، حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعاً من الرضا ومتقارباً مع عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، وقد تشير هذه النتيجة إلى أن طبيعة العمل فى القطاع الصحى توفر الرضا الوظيفى فى بُعد "قيمة العمل" بغض النظر عما إذا كانت جهة العمل حكومية أو خاصة.

٥-٢ المكافأة المعنوية:

كما يتبين من الجدول رقم (٩) إفادة العاملين فى المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة بارتفاع مستوى الرضا لديهم عن بُعد (المكافأة المعنوية)، إذ كان (٣,٨٥) فى المستشفيات الحكومية، و(٣,٧٤) فى المستشفيات الخاصة، ولا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الفريقين. كما لم تتضح فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا الفريقين عن ثلاثة من عناصر هذا البُعد هى: "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، و"إمكانية بروزى فى المجتمع"، و"إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر"، فيما يتضح فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا الفريقين عن العنصرين الآخرين، إذ أبدى العاملون فى المستشفيات الحكومية مستوى مرتفعاً من الرضا عن عنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به" (٣,٩٥)، وعنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين" (٤,٠٠) أعلى من مستوى رضا العاملين فى المستشفيات الخاصة الذين كانت متوسطات الرضا لكل من العنصرين (٣,٧٠) و(٣,٧٨) على التوالى. فيما يوفر العمل فى القطاع الصحى هذا البُعد من الرضا الوظيفى، بشكل عام قد توفر بيئة العمل فى القطاع الحكومى مستوى أعلى فى العنصرين السابقين بسبب كبر حجم المرفقات الحكومية الذى يميل إلى المرونة والاتجاه الأفقى الذى يتيح المرونة، ومن ثم الرضا فى عنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين" إضافة إلى التسلسل الإدارى الذى يميل إلى الهيكلة والبيروقراطية، والذى يؤدى بدوره إلى وضوح العلاقات التنظيمية وزيادة الرضا من عنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به".

٥-٣ الإشباع الوظيفى:

تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (٩) إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية فى بُعد (الإشباع الوظيفى) من جوانب الرضا الوظيفى باختلاف جهة العمل، إذ أبدى

العاملون فى مرافق صحية حكومية، والعاملون فى مرافق صحية خاصة رضاهم عن هذا البُعد، حيث كان المتوسط لكل من الفريقين (٣,١٨) و(٣,١٥) على التوالى، وكذلك بالنسبة لمعظم عناصرهذا البُعد المتمثلة فى "مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به"، و"حرية استخدام تقديرى الخاص"، و"الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة"، حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعًا من الرضا ومتقاربًا مع عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، باستثناء عنصر "فرص الترقية فى هذا العمل" الذى أبدى فيه العاملون فى القطاع الخاص رضا أعلى من العاملين فى القطاع الحكومى، وكان الفرق ذا دلالة إحصائية، حيث كانت درجة الرضا لكل من الفريقين (٣,٠٩) و(٢,٩٠)، قد تعكس هذه النتيجة طبيعة الترقيات المبرمجة التى قد تطول مدتها فى القطاع الحكومى، وطبيعة العمل التعاقدية فى القطاع الخاص.

٥-٤ عبء العمل:

أبدى العاملون فى القطاع الصحى الخاص فى مدينة الرياض درجة رضا أعلى من العاملين فى القطاع الحكومى حول بُعد (عبء العمل)، وكذلك فى جميع عناصره. ويتضح من الجدول رقم (٩) أن المتوسط الحسابى لدرجة رضا المبحوثين عن بُعد عبء العمل (٢,٥٨) للقطاع الحكومى، و(٢,٨٦) للقطاع الخاص، وكذلك عناصر هذا البُعد، إذ بلغ متوسط رضا العاملين فى القطاع الحكومى عن عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع" (٢,٥٩)، و(٣,٨٤) للقطاع الخاص، وبلغ متوسط رضا العاملين فى القطاع الحكومى عن عنصر "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية" (٢,٧٣)، و(٣,٠٤) فى القطاع الخاص، وأخيرًا بلغ رضا منسوبى القطاع الحكومى عن عنصر "إمكانية التعرض للعدوى" (٢,٤٠)، ورضا منسوبى القطاع الخاص (٢,٧٦)، وقد كانت جميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية. وقد تعزى هذه النتائج إلى صغر حجم العمل فى القطاع الخاص مقارنة بالقطاع الحكومى، إضافة إلى أنها قد تعكس رغبات السعوديين فى القطاع الحكومى.

٥-٥ أسلوب الإشراف:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين فى المستشفيات الحكومية والعاملين فى المستشفيات الخاصة عن بُعد (أسلوب الإشراف) من جوانب الرضا الوظيفى، حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعًا من الرضا عن هذا البُعد (٣,٥٤) للقطاع الحكومى، (٣,٥٣) للقطاع الخاص، وعنصرى "قدرة مديرى على اتخاذ القرارات" (٣,٧٠) للقطاع

الحكومى، و(٣,٦٧) للقطاع الخاص، و"طريقة تعامل مديرى مع موظفيه" (٣,٨٣) للقطاع الحكومى، و(٣,٧٢) للقطاع الخاص.

ويتضح الفرق ذو الدلالة الإحصائية بين القطاع الحكومى والقطاع الخاص فى عنصر "كيفية تفعيل سياسات المنظمة" فقط، حيث عبر القطاع الحكومى عن درجة أقل من الرضا، إذ بلغ المتوسط الحسابى لكل من الفريقين (٣,٠٦) و(٣,٢١). قد يعود سبب هذا الفارق إلى إحساس العاملين فى المنظمات الصحية الخاصة بوضوح سياسات منظماتهم، فيما قد يؤثر كبر حجم المنظمات الصحية الحكومية وبيروقراطيتها فى الإلمام التام بسياسات وتوجهات المنظمة بشكل عام .

٥-٦ القيم الشخصية:

لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين العاملين فى المستشفيات الحكومية والعاملين فى المستشفيات الخاصة نحو بُعد (القيم الشخصية) من الرضا الوظيفى، ويبدى الطرفان مستوى متقاربًا ومرتفعًا نسبيًا من الرضا عن هذا البُعد، (٣,٦١) للعاملين فى المستشفيات الحكومية، و(٣,٦٥) للعاملين فى المستشفيات الخاصة.

الرضا عن عنصر "إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى" (٣,٦٦) للعاملين فى المستشفيات الحكومية، و(٣,٤٩) للعاملين فى المستشفيات الخاصة، وأيضا عنصر "إمكانية العمل بانفراد" (٣,٦٥) للعاملين فى المستشفيات الحكومية، و(٣,٧٦) للعاملين فى المستشفيات الخاصة، ويتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين فى المستشفيات الحكومية والعاملين فى المستشفيات الخاصة عن عنصر "الاختلاط فى العمل"، حيث بلغ المتوسط الحسابى لرضا العاملين فى المستشفيات الحكومية (٣,٢٩)، و(٣,٤٧) العاملين فى المستشفيات الخاصة، وقد يعود ذلك إلى زيادة أعداد السعوديين، وبخاصة النساء فى المستشفيات الحكومية، وهذه الفئة تفضل عدم الاختلاط فى العمل بسبب التحفظ الدينى والتقاليد الاجتماعية.

سادسًا - اختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض باختلاف الجنس:

للإجابة عن التساؤل البحثى الخاص بالجنس واختبار ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا الوظيفى بين الذكور الإناث، تم استخدام اختبار

t-test لتقصى هذه الفروقات فى الرضا الوظيفى، ويعرض الجدول التالى نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (١٠)
تحليل التباين لاختبار جوهرية الفروقات فى الرضا الوظيفى باختلاف الجنس

الرقم	العبارة	ذكر	أنثى	الإحصائية t-test	مستوى الدلالة
١٧	طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	٣,٦٨	٣,٧٢	٠,٨٦	٠,٣٩
١٩	الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	٣,٦٤	٣,٥٩	٠,٩٢	٠,٣٥
٢٥	نظرة المجتمع إلى عملى	٣,٦٣	٣,٤٨	١,٢٢	٠,٢٢
١٨	الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	٣,٣٨	٣,٣٥	٠,٢٧	٠,٧٨
١٥	إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	٣,٤٧	٣,٤١	١,٣١	٠,١٩
١٦	ظروف العمل	٣,٣٧	٣,٣٢	١,٥٦	٠,١١
٢٠	إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت	٣,٦٨	٣,٧٦	٠,٢٨	٠,٧٨
قيمة العمل		٣,٥٥	٣,٥١	٠,٦٢	٠,٥٣
٨	إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	٣,٩٢	٣,٦٩	٣,٢٢	٠,٠٠١
٩	إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى	٣,٨١	٣,٧٢	١,١	٠,٢٧
٢	إمكانية بروزى فى المجتمع	٣,٧٣	٣,٥٠	٢,٧٩	٠,٠٠٥
٧	إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	٣,٩٣	٣,٨٤	١,٣	٠,١٩
١	إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	٣,٨٦	٣,٧٨	١,١	٠,٢٧
المكافأة المعنوية		٣,٨٤	٣,٧٠	٢,٧٦	٠,٠٠٦
١٣	فرص الترقية فى هذا العمل	٣,٠٢	٣,٩٢	٠,٩٩	٠,٣٢
١٢	مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به	٣,١٣	٢,٨٥	٢,٩٢	,٠٠٠١
١٤	حرية استخدام تقديرى الخاص	٣,٢٣	٣,١١	١,٤٥	٠,١٤
١٠	الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة	٣,٤٩	٣,٤٧	٠,٣١	٠,٧٥
الإشباع الوظيفى		٣,٢١	٣,٠٩	١,٧٨	٠,٠٨
٢٣	العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	٢,٧٩	٢,٥٦	٢,٣٨	٠,٠١
٢٢	العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية	٢,٩٨	٢,٧	٢,٩٧	,٠٠٠١
٢٤	إمكانية التعرض للعدوى	٢,٦١	٢,٤٩	١,٢	٠,٢٢

تابع - جدول رقم (١٠).

الرقم	العبارة	ذكر	أنثى	t-test	الدلالة
عبء العمل		٢,٧٨	٢,٥٦	٢,٨١	,٠٠٠١
٤	قدرة مديري علي اتخاذ القرارات	٣,٧١	٣,٦٥	٠,٨٢	٠,٤١
٣	طريقة تعامل مديري مع موظفيه	٣,٨٤	٣,٦٨	١,٨٩	٠,٠٦
١١	كيفية تفعيل سياسات المنظمة	٣,١٥	٣,٠٨	٠,٧٩	٠,٤٢
أسلوب الإشراف		٣,٥٧	٣,٤٦	١,٧٦	٠,٠٨
٥	إمكانية عمل مالا يخالف ضميري	٣,٥٤	٣,٦٦	١,٢١	٠,٢٢
٦	إمكانية العمل بانفراد	٣,٦٧	٣,٧٢	٠,٥٥	٠,٥٨
٢١	الاختلاط في العمل	٣,٣٣	٣,٤٦	١,٤	٠,١٦
القيم الشخصية		٣,٥٣	٣,٦١	١,٥	٠,١٣

٦-١ قيمة العمل:

تشير النتائج الخاصة ببُعد الرضا (قيمة العمل) الواردة فى الجدول رقم (١٠) إلى أن الذكور والأناث من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض يشعرون برضا مرتفع عن بُعد الرضا "قيمة العمل"، إذ بلغ متوسط الرضا عن هذا البُعد للذكور (٣,٥٥)، و(٣,٥١) للإناث، وكذلك عن جميع عناصر هذا البُعد، إذ بلغت مستويات الرضا عن عنصر "طريقة انسجام زملائهم فى العمل مع بعضهم البعض" للذكور والأناث على التوالى (٣,٦٨) و(٣,٧٢)، وعن عنصر "الإحساس بالإنجاز الذى يناله من عمله" (٣,٦٤) و(٣,٥٩)، وعن عنصر "نظرة المجتمع إلى عملى" (٣,٦٣) و(٣,٤٨)، وعن عنصر "الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً" (٣,٣٨) و(٣,٣٥)، وعن عنصر "إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل" (٣,٤٧) و(٣,٤١)، وعن عنصر "ظروف العمل" (٣,٣٧) و(٣,٣٢)، وكذلك كان مستوى رضا كل من الذكور والإناث عن عنصر "إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت" (٣,٦٨) و(٣,٧٦) على التوالى.

ولم تكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا الذكور والإناث العاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض، يتضح من ذلك أن العمل فى القطاع الصحى يوفر مستوى مرتفعاً ومتقارباً من الرضا فى بُعد (قيمة العمل) للذكور والإناث على حد السواء.

٦-٢ المكافأة المعنوية:

يتبين من الجدول رقم (١٠) أن الذكور والإناث يشعرون برضا مرتفع فيما يتعلق ببُعد (المكافأة المعنوية) من العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٨٤) و(٣,٧٠) على التوالى،

ويشير اختبار (ت) إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين. كما كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فى مستوى الرضا عن عنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به" حيث كانت متوسطات كل من المجموعتين (٣,٩٢) للذكور، و(٣,٦٩) للإناث، وكذلك فى مستوى الرضا عن عنصر "إمكانية بروزي فى المجتمع"، حيث كان متوسط الذكور (٣,٧٣)، ومتوسط الإناث (٣,٥٠) وقد يعود سبب ذلك إلى عمل القليل من الإناث فى مراكز قيادية.

إضافة إلى النتيجة السابقة نلاحظ أنه لم يكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فى معظم عناصر هذا البُعد، حيث أبدت المجموعتان مستوى مرتفعًا من الرضا، إذ كانت المتوسطات الحسابية لعنصر "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتي" (٣,٨١) للذكور و(٣,٧٢) للإناث، كذلك عنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين (٣,٩٣) للذكور و(٣,٨٤) للإناث، ولعنصر "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر" (٣,٨٦) للذكور و(٣,٧٨) للإناث.

٦-٣ الإشباع الوظيفى:

يشعر الذكور والإناث بدرجة مرتفعة من الرضا حول بُعد (الإشباع الوظيفى) كما يبين الجدول رقم (١٠)، حيث كانت المتوسطات الحسابية للذكور(٣,٢١)، وللإناث (٣,٠٩)، وكذلك فيما يتعلق بعنصر "فرص الترقية فى هذا العمل" (٣,٠٢) للذكور، و(٣,٩٢) للإناث، وعنصر "حرية استخدام تقديرى الخاص" (٣,٢٣) للذكور، و(٣,١١) للإناث، وأيضًا لعنصر "الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة" (٣,٤٩) للذكور، و(٣,٤٧) للإناث، ولم تكن الفروقات بين المجموعتين ذات دلالة إحصائية.

يتضح الفرق فى مستوى الرضا عن عنصر "مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به"، حيث يشعر الذكور بدرجة أعلى من الرضا حول هذا العنصر، وقد بلغت قيم المتوسطات الحسابية (٣,١٩) للذكور، و(٢,٧٧) للإناث، ويعد هذا الفرق ذا دلالة إحصائية مرتفعة. يتضح مما سبق عدم رضا الإناث عن المرتب بالنسبة لكمية العمل الذى يقمن به، رغم رضاهن المرتفع عن فرص الترقية فى أعمالهن، وقد يعزى ذلك إلى أن الإناث يكلَّفن بمهام أكثرفى أعمالهن.

٦-٤ عبء العمل:

أبدى الذكور والإناث العاملون فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض درجة متوسطة من الرضا حول بُعد (عبء العمل)، وكذلك فى جميع عناصره. ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط الحسابى لدرجة رضا المبحوثين عن بُعد عبء العمل (٢,٧٨) للذكور،

و(٢,٥٦) للإناث. أما بالنسبة لعناصر هذا البُعد فقد بلغ متوسط رضا الذكور عن عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع" (٢,٧٩)، ورضا الإناث (٢,٥٦)، وبلغ متوسط رضا الذكور عن عنصر "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية" (٢,٩٨)، فى حين كان رضا الإناث (٢,٧٠)، وقد كانت جميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، وأخيراً بلغ رضا الذكور عن عنصر "إمكانية التعرض للعدوى" (٢,٦١)، ورضا الإناث (٢,٤٩)، حيث لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الذكور والإناث عن هذا العنصر.

٦-٥ أسلوب الإشراف:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الذكور والإناث عن بُعد (أسلوب الإشراف) من جوانب الرضا الوظيفى، حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعًا من الرضا عن هذا البُعد (٣,٥٧) للذكور، و(٣,٤٦) للإناث، وكذلك جميع عناصره، حيث كانت مستويات الرضا عن عنصر "قدرة مديرى على اتخاذ القرارات" (٣,٧١) للذكور، و(٣,٦٥) للإناث، وعن عنصر "طريقة تعامل مديرى مع موظفيه" (٣,٨٤) للذكور، و(٣,٦٨) للإناث، وعن عنصر "كيفية تفعيل سياسات المنظمة" (٣,١٥) للذكور، و(٣,٠٨) للإناث.

٦-٦ القيم الشخصية:

لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو بُعد (القيم الشخصية) من جوانب الرضا الوظيفى، ويبدى الطرفان مستوى متقاربًا ومرتفعًا نسبيًا من الرضا عن هذا البُعد (٣,٥٣) للذكور، و(٣,٦١) للإناث، وعنصر "إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى" (٣,٥٤) للذكور، و(٣,٦٦) للإناث، وأيضا عنصر "إمكانية العمل بانفراد" (٣,٦٧) للذكور، و(٣,٧٢) للإناث، وكذلك لم يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الذكور والإناث عن عنصر "الاختلاط فى العمل"، حيث بلغ المتوسط الحسابى لرضا الذكور (٣,٣٣)، و(٣,٤٦) للإناث، وقد يعود ذلك إلى أن عدد الإناث يبلغ ثلث العينة تقريبًا، وقد يكون عدد السعوديات أقل من غير السعوديات، الأمر الذى أزال الفرق بين الذكور والإناث فى الرضا عن هذا العنصر.

سابعًا - العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفى والخصائص الشخصية للعاملين بالقطاع الصحى فى مدينة الرياض:

من الضرورى التعرف على العلاقة بين الخصائص الشخصية (العُمر، المؤهل العلمى، طبيعة العمل)، ومستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض عن عناصر

الرضا المختلفة التى شملتها الدراسة، وذلك باستخدام التوزيع النسبى للمتغيرات الشخصية وفقًا لمستوى الرضا (غير راض، لست راضياً ولا غير راض، وراض)، وذلك بعد دمج كلٍ من راض بشدة وراض براض، إضافة إلى دمج غير راض وغير راض بتاتًا بغير راض، وذلك من أجل التعرف على العلاقة بين درجة الرضا بمستوياتها الثلاثة والخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وذلك باستخدام مربع "كا" لاختبار جوهرية العلاقة بين المتغيرين (درجة الرضا والمتغيرات اليموغرافية).

٧-١ العُمــر:

لاختبار العلاقة بين العمر من خلال الفئات العمرية ومستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض، وذلك من خلال التوزيع النسبى لإجابات المبحوثين لعناصر الرضا الخمس والعشرون والفئات العمرية، نجد أنه فيما يتعلق بإمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لأخر، أن ما يزيد عن (٦٥٪) من المبحوثين باختلاف فئاتهم العمرية كانوا راضين، حيث أشار (٦٥,٢٣٪) ممن تقل أعمارهم عن (٣٠) عامًا بأنهم راضون و(٦٨,٩٠٪) ممن تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠) إلى (٤٠) عامًا، وأخيرًا من تزيد أعمارهم عن (٤٠) عامًا، فقد بلغت نسبة الراضين منهم (٧٨,٥١٪). وفى المقابل نجد أن نسب غير الراضين كانت محدودة جداً، إذ تقل فى الغالب عن (١٠٪) فى الفئات العمرية المختلفة.

المحايدون أو الذين لم يكن لديهم رأى محدد تراوحت نسبهم ما بين (١٦,٥٣٪) إلى ما يقارب (٢٥٪) منهم. وبذلك نلاحظ أن هناك نسبة عالية من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وبمختلف فئاتهم العمرية كانوا راضين حول إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت إلى أخر، بينما كانت نسب غير الراضين محدودة جداً فى جميع الفئات، ولذلك نلاحظ أن هناك تجانسًا عاليًا فى مستويات الرضا باختلاف أعمارهم، لهذا أشارت نتائج مربع "كا" إلى عدم وجود علاقة جوهرية بين مستوى الرضا حول هذا العنصر من عناصر الرضا، وبين أعمار المبحوثين، إذ بلغت قيمة مربع "كا" (٧,٣١)، وبمستوى دلالة (٠,١٢).

رضا العاملين عن إمكانية بروزهم فى المجتمع من خلال عملهم فى القطاع الصحى كان يتزايد بتقدم العمر، إذ نلاحظ أن (٧٠,٢٥٪) ممن تزيد أعمارهم عن أربعين عاماً راضون، وكذلك (٦٢,٧٥٪) ممن يقعون ضمن الفئة العمرية (٣٠و٤٠ سنة) كانوا أيضًا راضين، وتقل نسبة الراضين بعض الشى للفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة، إذ بلغت نسبتهم (٦٠,٨٦٪)، وبذلك نلاحظ أن درجة الرضا تختلف باختلاف الفئة العمرية، إذ تزيد نسب الراضين للفئات العمرية الأعلى، حيث تشير نتائج الاختبار مربع "كا" إلى وجود علاقة جوهرية بين

رضا العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض عن عنصر إمكانية بروزهم فى المجتمع باختلاف فئات أعمارهم، حيث بلغت قيمة الإحصاء (٩,٧٣)، وبمستوى دلالة (٠,٠٤).

"طريقة تعامل مديرى مع موظفيه" كانت هناك مستويات مختلفة فى درجة الرضا عنها باختلاف فئاتهم العمرية، إذ تشير نتائج اختبار مربع "كا" إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة مربع "كا" (١٠,٣٣)، وبمستوى دلالة (٠,٠٣)، حيث نلاحظ أن (٧٨,٥١٪) ممن تزيد أعمارهم عن ٤٠ عامًا كانوا راضين فى تقبل النسبة بالنسبة للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا، إذ بلغت (٦٥,٢٢٪) منهم، أما الفئة الذين تقل أعمارهم عن ٣٠ عامًا فقد بلغت نسبة الراضين منهم (٦٣,٤٩٪)، وبذلك نلاحظ أن هناك علاقة جوهرية (طردية) بين الرضا والفئات العمرية.

"إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين" يزداد ذلك الشعور لدى العاملين بالقطاع الصحى بتقدم أعمارهم أو خبراتهم العملية، إذ نجد أن ما يقارب (٨٦٪) ممن تزيد أعمارهم عن (٤٠) عامًا كانوا راضين عن ذلك، فى حين تقل نسبة الراضين بين الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا) أقل، حيث بلغت نسبة الراضين منهم (٧٣,٥٨٪)، ونجد أن هذه النسبة تقل وبشكل واضح لدى العاملين الذين تقل أعمارهم عن (٣٠) عَامًا، إذ بلغت نسبتهم (٦٨٪)، وبذلك نلاحظ أن هناك علاقة جوهرية بين متغير العمر ومستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى حول إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين، حيث بلغت قيمة الإحصاء مربع "كا" (١٦,٨٥)، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٢).

رضا العاملين بالقطاع الصحى حول إمكانية توجية الآخرين بما يجب القيام به كان أيضا يشير إلى وجود علاقة جوهرية بمتغير العمر، إذ نجد أن نسبة الراضين تزيد لدى الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن (٤٠) عامًا (٨٢,٦٤٪)، فى حين تقل نسبيًا فى حالة من تقل أعمارهم عن (٣٠) عامًا، حيث بلغت نسبتهم (٦٣,٣٧٪)، وبذلك نلاحظ أن هناك علاقة طردية، إذ بلغت قيمة الإحصاء مربع "كا" (١٥,٥٣) وبمستوى دلالة (٠,٠٠٣).

العناصر "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية" و"العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع" تعد الأقل رضًا بين أفراد العينة إلا أن نتائج مربع «كا» تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، إذ نلاحظ أن الفئات العمرية الأصغر "أقل من ٣٠ سنة" و "٣٠-٤٠ سنة" كانوا الأكثر فيما يتعلق بعدم الرضا، لهذا فإن العمل في مناوبات مسائية وخلال عطلات نهاية الأسبوع من العوامل التى تؤدى إلى عدم رضا العاملين وخاصة فئة الشباب منهم.

جدول رقم (١١)

التوزيع النسبى لعناصر الرضا الوظيفى وفقاً للفئات العمرية

عناصر الرضا / درجة الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	أقل من ٣٠ سنة	٣٠	١٠	٧٤	٢٤,٦٧	١٩٦	٦٥,٣٣		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٢٥	٨,٣٦	٦٨	٢٢,٧٤	٢٠٦	٦٨,٩٠	٧,٣١	٠,١٢
	٤٠ سنة فأكثر	٦	٤,٩٦	٢٠	١٦,٥٣	٩٥	٧٨,٥١		
إمكانية بروزى فى المجتمع	أقل من ٣٠ سنة	٥٦	١٨,٤٢	٦٣	٢٠,٧٢	١٨٥	٦٠,٨٦		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٣٦	١٢,٠٨	٧٥	٢٥,١٧	١٨٧	٦٢,٧٥	٩,٧٣	٠,٠٤
	٤٠ سنة فأكثر	١١	٩,٠٩	٢٥	٢٠,٦٦	٨٥	٧٠,٢٥		
طريقة تعامل مديرى مع موظفيه	أقل من ٣٠ سنة	٥٠	١٦,٤٥	٦١	٢٠,٠٧	١٩٣	٦٣,٤٩		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٤٠	١٣,٣٨	٦٤	٢١,٤١	١٩٥	٦٥,٢٢	١٠,٣٣	٠,٠٣
	٤٠ سنة فأكثر	١١	٩,٠٩	١٥	١٢,٤٠	٩٥	٧٨,٥١		
قدرة مديرى على اتخاذ القرارات	أقل من ٣٠ سنة	٣٥	١١,٥١	٨٥	٢٧,٩٦	١٨٤	٦٠,٥٣		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٤٤	١٤,٧٧	٧٤	٢٤,٨٣	١٨٠	٦٠,٤٠	٥,٨٨	٠,٢١
	٤٠ سنة فأكثر	١٥	١٢,٤	٢٢	١٨,١٨	٨٤	٦٩,٤٢		
إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى	أقل من ٣٠ سنة	٥٦	١٨,٥٤	٦٧	٢٢,١٩	١٧٩	٥٩,٢٧		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٥١	١٧,١٧	٧٠	٢٣,٥٧	١٧٦	٥٩,٢٦	٤,٧٩	٠,٣٠
	٤٠ سنة فأكثر	٢٤	٢٠,٠	١٧	١٤,١٧	٧٩	٦٥,٨٣		
إمكانية العمل بانفراد	أقل من ٣٠ سنة	٥١	١٦,٨٣	٦٢	٢٠,٤٦	١٩٠	٦٢,٧١		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٣١	١٠,٣٧	٦٨	٢٢,٧٤	٢٠٠	٦٦,٨٩	٧,٧٦	٠,١٠
	٤٠ سنة فأكثر	١١	٩,٠٩	٢٥	٢٠,٦٦	٨٥	٧٠,٢٥		
إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	أقل من ٣٠ سنة	٣٤	١١,١٨	٦٣	٢٠,٧٢	٢٠٧	٦٨,٠٩		
	٣٠ – ٤٠ سنة	١٩	٦,٣٥	٦٠	٢٠,٠٧	٢٢٠	٧٣,٥٨	١٦,٨٥	٠,٠٠٢
	٤٠ سنة فأكثر	٥	٤,١٣	١٢	٩,٩٢	١٠٤	٨٥,٩٥		
إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	أقل من ٣٠ سنة	٢٧	٨,٩١	٨٤	٢٧,٢٧	١٩٢	٦٣,٣٧		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٢٠	٦,٦٩	٦٩	٢٣,٠٨	٢١٠	٧٠,٢٣	١٥,٥٣	٠,٠٠٣
	٤٠ سنة فأكثر	٤	٣,٣١	١٧	١٤,٠٥	١٠٠	٨٢,٦٤		
إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى	أقل من ٣٠ سنة	٤١	١٣,٤٩	٧٣	٢٤,٠١	١٩٠	٦٢,٥٠		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٢٩	٩,٧	٦٢	٢٠,٧٤	٢٠٨	٦٩,٥٧	١١.٦٥	٠,٠٢
	٤٠ سنة فأكثر	٥	٤,١٣	٢٣	١٩,٠١	٩٣	٧٦,٨٦		
الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة	أقل من ٣٠ سنة	٦٧	٢٢,٣٣	٩٠	٣٠,٣٣	١٤٢	٤٧,٣٣		
	٣٠ – ٤٠ سنة	٤٦	١٥,٥٩	٨٢	٢٧,٨٠	١٦٧	٥٦,٦١	١٨,٩٩	٠,٠٠١
	٤٠ سنة فأكثر	٩	٧,٥٦	٣٠	٢٥,٢١	٨٠	٦٧,٢٣		

تابع - جدول رقم (١١).

درجة الرضا / عناصر الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
كيفية تفعيل سياسات المنظمة	أقل من ٣٠ سنة	٨١	٢٧,٦٥	١١٥	٣٩,٢٥	٩٧	٣٣,١١		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٧٤	٢٥,٣٤	٩٩	٣٤,٠٢	١١٨	٤٠,٥٥	١٥,٣٤	٠,٠٠٤
	٤٠ سنة فاكثر	١٥	١٢,٩٣	٥٨	٥٠,٠	٤٣	٣٧,٠٧		
مرتبي وكمية العمل الذى أقوم به	أقل من ٣٠ سنة	١١٧	٣٨,٤٩	٨٣	٢٧,٣٠	١٠٤	٣٤,٢١		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٩٣	٣١,١٠	٨٣	٢٧,٧٦	١٢٣	٤١,١٤	٧,٣١	٠,١٢
	٤٠ سنة فاكثر	٣٣	٢٧,٢٧	٣٤	٢٨,١٠	٥٤	٤٤,٦٣		
فرص الترقية فى هذا العمل	أقل من ٣٠ سنة	١١٨	٣٨,٩٤	٧٧	٢٥,٤١	١٠٨	٣٥,٦٤		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٩٣	٣١,٢١	٧٩	٢٦,٥١	١٢٦	٤٢,٢٨	٦,٦٠	٠,١٥
	٤٠ سنة فاكثر	٣٧	٣٠,٥٨	٢٨	٢٣,١٤	٥٦	٤٦,٢٨		
حرية استخدام تقديرى الخاص	أقل من ٣٠ سنة	٨٣	٢٧,٣٩	١٠٥	٣٤,٦٥	١١٥	٣٧,٩٥		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٧٩	٢٦,٦٩	٩٩	٣٣,٤٥	١١٨	٣٩,٨٦	٣٠,٧٥	٠,٠٠٠١
	٤٠ سنة فاكثر	١٣	١٠,٧٤	٢٩	٢٣,٩٧	٧٩	٦٥,٢٩		
إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	أقل من ٣٠ سنة	٥٧	١٨,٨١	١٠٢	٣٣,٦٦	١٤٤	٤٧,٥٢		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٥٦	١٨,٧٩	٧٩	٢٦,٥١	١٦٣	٥٤,٧٠	١٧,١٦	٠,٠٠١
	٤٠ سنة فاكثر	٩	٧,٤٤	٣١	٢٥,٦٢	٨١	٦٦,٩٤		
ظروف العمل	أقل من ٣٠ سنة	٦٣	٢٠,٧٢	٩	٣٢,٥٧	١٤٢	٤٦,٧١		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٦٥	٢١,٨٩	٧٩	٢٦,٦٠	١٥٣	٥١,٥٢	٩,٠١	٠,٠٦
	٤٠ سنة فاكثر	١٥	١٢,٥٠	٣٣	٢٧,٥٠	٧٢	٦٠,٠		
طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	أقل من ٣٠ سنة	٥٠	١٦,٥٠	٦١	٢٠,١٣	١٩٢	٦٣,٣٧		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٣٩	١٣,٠٤	٦٦	٢٢,٠٧	١٩٤	٦٤,٨٨	٨,٣٨	٠,٠٧
	٤٠ سنة فاكثر	١٠	٨.٢٦	١٩	١٥,٧٠	٩٢	٧٦,٠٣		
الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	أقل من ٣٠ سنة	٦٣	٢٠,٧٩	٩٦	٣١,٦٦	١٤٤	٤٧,٥٢		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٦٩	٢٣,٢٣	٧٧	٢٥,٩٣	١٥١	٥٠,٨٤	١٠,١٨	٠,٠٣
	٤٠ سنة فاكثر	١٨	١٤,٨٨	٢٧	٢٢,٣١	٧٦	٦٢,٨١		
الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	أقل من ٣٠ سنة	٦٠	١٩,٧٤	٧٣	٢٤,٠١	١٧١	٥٦,٢٥		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٤٦	١٥,٣٨	٦٨	٢٢,٧٤	١٨٥	٦١,٨٧	١٠,٥٧	٠,٠٣
	٤٠ سنة فاكثر	١٤	١١,٥٧	١٩	١٥,٧٠	٨٨	٧٢,٧٣		
إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت	أقل من ٣٠ سنة	٤٩	١٦,١٢	٨٧	٢٨,٦٢	١٦٨	٥٥,٢٦		
	٣٠ - ٤٠ سنة	٢١	٧,٠٥	٧٧	٢٥,٨٤	٢٠٠	٦٧,١١	٣١,٧٢	٠,٠٠٠٠
	٤٠ سنة فاكثر	٤	٣,٣١	٢١	١٧,٣٦	٩٦	٧٩,٣٤		

تابع - جدول رقم (١١).

عناصر الرضا / درجة الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
الاختلاط في العمل	أقل من ٣٠ سنة	٦٣	٢٠,٧٢	٩٢	٣٠,٢٦	١٤٩	٤١,٠١	٥,٦٩	٠,٢٢
	٣٠ - ٤٠ سنة	٥٤	١٨,١٢	٨٢	٢٧,٥٢	١٦٢	٥٤,٣٦		
	٤٠ سنة فأكثر	٢١	١٧,٣٦	٢٦	٢١,٤٩	٧٤	٦١,١٦		
العمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية	أقل من ٣٠ سنة	١٢٨	٤٢,٣٨	٧٢	٢٣,٨٤	١٠٢	٣٣,٧٧	١٠,١٢	٠,٠٤
	٣٠ - ٤٠ سنة	٩٧	٣٣,١١	٧٤	٢٥,٢٦	١٢٢	٤١,٦٤		
	٤٠ سنة فأكثر	٣٤	٢٨,٣٣	٣٦	٣٠,٠٠	٥٠	٤١,٦٧		
العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	أقل من ٣٠ سنة	١٥٨	٥١,١٥	٦٨	٢٢,٤٤	٧٧	٢٥,٤١	١٧,٧٤	٠,٠٠١
	٣٠ - ٤٠ سنة	١١٦	٣٩,٣٢	٧٤	٢٥,٠٨	١٠٥	٣٥,٥٩		
	٤٠ سنة فأكثر	٤٠	٣٣,٠٦	٣٧	٣٠,٥٨	٤٤	٣٦,٣٦		
إمكانية التعرض للعدوى	أقل من ٣٠ سنة	١٥٨	٥٢,٦٧	٧١	٢٣,٦٧	٧١	٢٣,٦٧	٦,٩٩	٠,١٣
	٣٠ - ٤٠ سنة	١٣٢	٤٥,٥٢	٦٦	٢٢,٦٧	٩٢	٣١,٧٢		
	٤٠ سنة فأكثر	٤٩	٤٢,٢٤	٣٢	٢٧,٥٩	٣٥	٣٠,١٧		
نظرة المجتمع إلى عملي	أقل من ٣٠ سنة	٤٧	١٥,٥٦	٨٩	٢٩,٤٧	١٦٦	٥٤,٩٧	١٥,٩١	٠,٠٠٣
	٣٠ - ٤٠ سنة	٥٦	١٨,٩٢	٦٧	٢٢,٦٤	١٧٣	٥٨,٤٥		
	٤٠ سنة فأكثر	٩	٧,٥٠	٢٤	٢٠,٠	٨٧	٧٢,٥٠		

٧-٢ - المؤهل العلمي:

تشير النتائج الإحصائية السابقة إلى أن مايزيد عن نصف عينة الدراسة بقليل كانوا من حملة درجة البكالوريوس والماجستير أو الدكتوراة، في حين كانت نسبة حملة مؤهل الثانوية العامة فأقل (٢٠٪)، وأخيراً نلاحظ أن هناك من يحمل الدبلوم بعد الثانوي، إذ بلغت نسبتهم في عينة الدراسة (٢٨٪)، وبهذا نلاحظ أن هناك تبايناً في توزيع العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض وفقاً لمؤهلاتهم العلمية، لهذا كان من الضروري التعرف على أثر ذلك وعلاقته في اتجاهاتهم حول عناصر الرضا المختلفة، وذلك بإيجاد التوزيع النسبي، واختبار جوهرية العلاقة باستخدام الإحصاء مربع "كا" وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

تشير النتائج أن هناك علاقة جوهرية بين المؤهل العلمي ورضا الموظفين عن قدرات المدير في اتخاذ القرار، وتعود تلك العلاقة إلى اختلاف نسبة غير الراضين، إذ كانوا

الأكثر في حالة الموظفين الذين يحملون مؤهلات علمية تقل عن درجة البكالوريوس، وبلغت نسبتهم (١٦,٨٠٪)، في حين كانت في حالة الموظفين من حملة درجة البكالوريوس فأعلى (٩,٨٢٪)، أما الموظفون الذين لم يكن لهم رأي محدد (لست راضيًا ولا غير راض) فقد بلغت نسبة حملة درجة البكالوريوس فأعلى (٢٨,١٧٪)، و(٢٠,٦٦٪) من حملة المؤهلات العلمية أقل من بكالوريوس. أخيراً إنَّ نسبة الراضين وفقًا للمؤهل العلمي كانت شبه متساوية في الحالتين (٦٢٪) تقريبًا. وبذلك نلاحظ أن هناك عدم تجانس في اتجاهات المبحوثين من العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض باختلاف مؤهلاتهم العلمية، وكانت هناك علاقة جوهرية بين مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحي عن قدرة المدير على اتخاذ القرارات وبين المؤهل العلمي، إذ بلغت قيمة مربع "كا" (١١,٢٣)، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٣).

كذلك الرضا حول الثناء الذي يناله الموظفون عند أدائهم عملاً جيداً، كانت نسبة غير الراضين من حملة المؤهلات العلمية أقل من بكالوريوس (٢٥,٦٢٪)، وفي المقابل نلاحظ أن نسبة زملائهم حملة البكالوريوس فأعلى كانت أقل نسبيًا حيث كانت قيمتها (١٧,٩٢٪). فيما يتعلق بنسبة المحايدين من الفئتين (أقل من بكالوريوس وبكالوريوس فأعلى) فقد كانت على التوالي (٢٢,٥٩٪ و٣١,٦٩٪). قيمة الإحصاء مربع "كا" تشير إلى وجود علاقة جوهرية بين المتغيرين المؤهل العلمي وعنصر الرضا " الثناء الذي أناله عندما أؤدي عملاً جيداً"، إذ بلغت قيمة مربع "كا" (١٠,٨٥)، ومستوى دلالة (٠,٠٠٤).

رضا الموظفين عن بقائهم منهمكين في العمل طوال الوقت كان الأكثر لدى من يحمل مؤهل بكالوريوس فأعلى، وبلغت نسبتهم (٦٧,٩٦٪)، مقابل (٥٩,٥٠٪) من زملائهم ممن يحمل مؤهلاً أقل من درجة البكالوريوس، وهذا يعكس أن هناك من الأعمال التي يكلف بها الموظفون تبعًا لمؤهلاتهم العلمية، ومن ثم فإن من يحمل مؤهلاً علميًا عاليًا قد توكل إليه مهام حيوية تبقيه منهمكًا في العمل طوال الوقت، أما من يحمل مؤهلات علمية متدنية فقد توكل إليه بعض المهام، وإن كثر عددها، ولكنها قد لا تكون حيوية تجعله منهمكًا طوال وقته أثناء الدوام الرسمي، ومن ثم تزيد من حالة عدم الرضا لديهم حول هذا الجانب.

إحصائيًا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي ودرجة أو مستوى الرضا عن بقاء الموظفين منهمكين في العمل طوال الوقت، وبلغت قيمة، مربع "كا" (٥,٩٤)، ومستوى دلالة (٠,٠٥).

الاختلاط فى العمل من عناصر الرضا التى قد تؤدى إلى عدم رضا الموظفين وخصوصاً من قبل من يحمل مؤهلاً علمياً أقل من درجة البكالوريوس، إذ بلغت نسبة غير الراضين عن هذا العنصر (٤٨,٢٣٪) منهم، فى حين تقل النسبة فى حالة من يحمل مؤهل بكالوريوس فأعلى، فقد كانت نسبتهم (١٥,٢٥٪).

الراضون عن الاختلاط فى العمل أشار (٥٦,٨٥٪) من حملة مؤهل البكالوريوس إلى رضاهم عن ذلك، فى حين كانت النسبة (٤٩,٧٢٪) لحملة مؤهل أقل من بكالوريوس. وتشير جميع تلك النسب إلى أن هناك أثراً للمؤهل العلمى فى رضا العاملين عن عنصر الاختلاط فى العمل، وتكون أكثر إيجابية بالنسبة لمن يحمل مؤهلات علمية عليا، وهذا ما توضحه نتائج اختبار مربع "كا"، إذ تشير إلى وجود علاقة جوهرية بين المتغيرين.

عموماً نلاحظ أن هناك تجانساً فى مستويات الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض حول بقية عناصر الرضا التى شملتها الدراسة، ولم يكن للمؤهل العلمى الأثر الذى من خلاله يمكن تأكيد تلك العلاقة، إذ لم تشر نتائج التحليل الإحصائى إلى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

جدول رقم (١٢)
التوزيع النسبى لعناصر الرضا الوظيفى وفقاً للمؤهل العلمى

عناصر الرضا / درجة الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	أقل من بكالوريوس	٣٠	٨,٣١	٧٤	٢٠,٥٠	٢٥٧	٧١,١٩	١,٧٧	٠,٤١
	بكالوريوس فأعلى	٣٥	٩,٠٩	٩٣	٢٤,١٦	٢٥٧	٦٦,٧٥		
إمكانية بروزى فى المجتمع	أقل من بكالوريوس	٥١	١٤,٠١	٨١	٢٢,٢٥	٢٣٢	٦٣,٧٤	٠,٣٥	٠,٨٣
	بكالوريوس فأعلى	٥٨	١٥,٠٣	٩٠	٢٣,٣٢	٢٣٨	٦١,٦٦		
طريقة تعامل مديرى مع موظفيه	أقل من بكالوريوس	٤٣	١١,٨١	٧٢	١٩,٧٨	٢٤٩	٦٨,٤١	٢,١٧	٠,٣٣
	بكالوريوس فأعلى	٦٠	١٥,٥٠	٧٢	١٨,٦٠	٢٢٧	٦٥,٨٩		
قدرة مديرى على اتخاذ القرارات	أقل من بكالوريوس	٦١	١٦,٨٠	٥٧	٢٠,٦٦	٢٥٥	٦٢,٥٣	١١,٢٣	٠,٠٠٣
	بكالوريوس فأعلى	٣٨	٩,٨٢	١٠٩	٢٨,١٧	٢٤٠	٦٢,٠٢		
إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى	أقل من بكالوريوس	٧٢	٢٠,٠٠	٧٧	٢١,٣٩	٢١١	٥٨,٦١	٠,٨٤	٠,٦٥
	بكالوريوس فأعلى	٨٦	١٧,٦٦	٨٠	٢٠,٧٨	٢٣٧	٦١,٥٦		
إمكانية العمل بانفراد	أقل من بكالوريوس	٥٦	١٥,٤٣	٦٨	١٨,٧٣	٢٣٩	٦٥,٨٤	٣,٣٦	٠,١٨
	بكالوريوس فأعلى	٤٦	١١,٨٩	٨٩	٢٣,٠٠	٢٥٢	٦٥,١٢		

تابع - جدول رقم (١٢).

درجة الرضا / عناصر الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	أقل من بكالوريوس	٢٦	٧,١٤	٧١	١٩,٥١	٢٦٧	٧٣,٣٥	٠,٥٢	٠,٧٧
	بكالوريوس فأعلى	٣٠	٧,٧٥	٦٨	١٧,٥٧	٢٨٩	٧٤,٦٨		
إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	أقل من بكالوريوس	٢٦	٧,١٦	٩٠	٢٤,٧٩	٢٤٧	٨٦,٠٤	٠,٥٦	٠,٧٥
	بكالوريوس فأعلى	٢٩	٧,٤٩	٨٧	٢٢,٤٨	٢٧١	٧٠,٠٣		
إمكانية عمل ما يستخدم قدراتي	أقل من بكالوريوس	٣٥	٩,٦٤	٨٢	٢٢,٥٩	٢٤٦	٦٧,٧٧	٠,٧٩	٠,٦٧
	بكالوريوس فأعلى	٤٥	١١,٦٦	٨٥	٢٢,٠٢	٢٥٦	٦٦,٣٢		
الطريقة التي يوفر عملي بها وظيفة مستديمة	أقل من بكالوريوس	٦٧	١٨,٧٢	١٠٤	٢٩,٠٥	١٨٧	٥٢,٢٣	١,٥١	٠,٤٦
	بكالوريوس فأعلى	٦٣	١٦,٥٤	١٠٢	٢٦,٧٧	٢١٦	٥٦,٦٩		
كيفية تفعيل سياسات المنظمة	أقل من بكالوريوس	٨٣	٢٣,٧٨	١٤١	٤٠,٤٠	١٢٥	٢٥,٨٢	١,٣٧	٠,٥٠
	بكالوريوس فأعلى	٩٩	٢٦,٤٧	١٣٦	٣٦,٣٦	١٣٩	٣٧,١٧		
مرتبي وكمية العمل الذي أقوم به	أقل من بكالوريوس	١٢٧	٣٤,٩٩	٩٥	٢٦,١٧	١٤١	٣٨,٨٤	٠,٢٦	٠,٨٧
	بكالوريوس فأعلى	١٢٩	٣٣,٣٣	١٠٦	٢٧,٣٩	١٥٢	٣٩,٢٨		
فرص الترقية في هذا العمل	أقل من بكالوريوس	١٤٢	٣٩,٢٣	٨٧	٢٤,٠٣	١٣٣	٣٦,٧٤	٥,٧١	٠,٠٥٧
	بكالوريوس فأعلى	١٢٠	٢١,٠٩	٩٩	٢٥,٦٥	١٦٧	٤٣,٢٦		
حرية استخدام تقديري الخاص	أقل من بكالوريوس	٩٥	٢٦,٢٤	١١٧	٣٢,٣٢	١٥٠	٤١,٤٤	١,٣٢	٠,٥٢
	بكالوريوس فأعلى	٩١	٢٣,٦٤	١١٩	٣٠,٩١	١٧٥	٤٥,٤٥		
إمكانية تجربة أساليبي في أداء العمل	أقل من بكالوريوس	٦٦	١٨,١٨	١٠٣	٢٨,٣٧	١٩٤	٥٣,٤٤	٠,٦٨	٠,٧١
	بكالوريوس فأعلى	٦٣	١٦,٣٢	١١٨	٣٠,٥٧	٢٠٥	٥٣,١١		
ظروف العمل	أقل من بكالوريوس	٧٢	١٩,٨٩	١٠٠	٢٧,٦٢	١٩٠	٥٢,٤٩	١,١٥	٠,٥٦
	بكالوريوس فأعلى	٧٦	١٩,٦٩	١٢٠	٣١,٠٩	١٩٠	٤٩,٢٢		
طريقة انسجام زملائي في العمل مع بعضهم البعض	أقل من بكالوريوس	٥٤	١٤,٨٨	٦٧	١٨,٤٦	٢٤٢	٦٦,٦٧	٢,١٩	٠,٣٣
	بكالوريوس فأعلى	٤٨	١٢,٤٠	٨٦	٢٢,٢٢	٢٥٣	٦٥,٣٧		
الثناء الذي أناله عندما أؤدي عملاً جيداً	أقل من بكالوريوس	٩٣	٢٥,٦٢	٨٢	٢٢,٥٩	١٨٨	٥١,٧٩	١٠,٨٥	٠,٠٠٤
	بكالوريوس فأعلى	٦٩	١٧,٩٢	١٢٢	٣١,٦٩	١٩٤	٥٠,٣٩		
الإحساس بالإنجاز الذي أناله من عملي	أقل من بكالوريوس	٧٠	١٩,٢٨	٧٨	٢١,٤٩	٢١٥	٥٩,٢٣	٢,٨٢	٠,٢٤
	بكالوريوس فأعلى	٥٧	١٤,٧٣	٨٥	٢١,٩٦	٢٤٥	٦٣,٣١		
إمكانية بقائي منهمكًا في العمل طوال الوقت	أقل من بكالوريوس	٤٧	١٢,٩٥	١٠٠	٢٧,٥٥	٢١٦	٥٩,٥٠	٥,٩٤	٠,٠٥
	بكالوريوس فأعلى	٣٧	٩,٥٦	٨٧	٢٢,٤٨	٢٦٣	٦٧,٩٦		
الاختلاط في العمل	أقل من بكالوريوس	٨٥	٢٣,٤٨	٩٧	٢٦,٨٠	١٨٠	٤٩,٧٢	٨,٤٥	٠,٠١
	بكالوريوس فأعلى	٥٩	١٥,٢٥	١٠٨	٢٧,٩١	٢٢٠	٥٦,٨٥		

تابع - جدول رقم (١٢).

عناصر الرضا / درجة الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية	أقل من بكالوريوس	١٣٠	٣٦,٣١	٩٣	٢٥,٩٨	١٣٥	٣٧,٧١	٠,١٣	٠,٩٣
	بكالوريوس فأعلى	١٤٤	٣٧,٦٠	٩٨	٢٥,٥٩	١٤١	٣٦,٨١		
العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	أقل من بكالوريوس	١٥٨	٤٤,٠١	٨٠	٢٢,٢٨	١٢١	٣٣,٧١	٣,٦٢	٠,١٦
	بكالوريوس فأعلى	١٧٧	٤٥,٨٥	١٠٢	١٦,٤٢	١٠٧	٢٧,٧٢		
إمكانية التعرض للعدوى	أقل من بكالوريوس	١٧٤	٤٩,٠١	٨٦	٢٤,٢٣	٩٥	٢٦,٧٦	٠,٢٧	٠,٨٧
	بكالوريوس فأعلى	١٨٥	٤٩,٠٧	٨٦	٢٢,٨١	١٠٦	٢٨,١٢		
نظرة المجتمع إلى عملى	أقل من بكالوريوس	٦٤	١٨,٥٨	٩١	٢٦,٣٧	٢٠٤	٥٦,٠٤	٣,٦٧	٠,١٦
	بكالوريوس فأعلى	٥٣	١٣,٩١	٨٩	٢٣,٣٦	٢٣٩	٦٢,٧٣		

٧-٣ طبيعة العمل:

طبيعة العمل (طبيب، ممرض، صيدلى، أخرى) من المتغيرات التى تناولتها الدارسة بشىء من التفصيل، وذلك لأهمية ذلك المتغير فى تحديد مستويات الرضا الوظيفى لديهم، إذ من المتوقع أن يكون هناك أثر أو علاقة بين مستويات الرضا حول أبعاد الرضا الستة، وكذلك العناصر المكونة لها، لهذا قام الباحثان بدراسة العلاقة بين عناصر الرضا المختلفة وطبيعة الأعمال التى يقومون بها، وذلك من خلال التوزيع النسبى (crosstab) وإيجاد قيمة مربع "كا" للتعرف على جوهرية العلاقة بين المتغيرين، وهذا ما تشير إليه نتائج الجدول التالى. رضا العاملين حول إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر كان ذا علاقة جوهرية بطبيعة العمل للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض، مع ملاحظة أن الجميع بمختلف طبيعة أعمالهم فى الغالب راضون، إذ بلغت نسبة من أشار إلى ذلك من الأطباء (٧٠٪) منهم، و(٨٢٪) ممن يشغل وظيفة صيدلى، وتقل نسبياً بالنسبة للعاملين فى وظيفة ممرض، إذ بلغ من أشار إلى أنه راض (٦٠٪) منهم فقط، وبذلك نلاحظ أن هناك علاقة جوهرية فى رضا المبحوثين عن إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر باختلاف طبيعة أعمالهم، حيث بلغت قيمة الإحصاء مربع "كا" (١٤,٦٨)، وبمستوى دلالة (٠,٠٢).

ويمكن أن نستنتج أن مستوى الرضا لدى العاملين بالقطاع الصحى حول ذلك العنصر من عناصر الرضا الوظيفى يختلف باختلاف طبيعة أعمالهم، إذ إن من يعمل بمهنة صيدلى،

وكذلك الطبيب كانوا أكثر رضًا إذا ما قورنوا بزملائهم ممن يشغل وظيفة ممرض، ولعل ذلك يعود إلى أن الممرضين فى الغالب يتلقون الأوامر من الأطباء والصيادلة، وكذلك الإداريين، لهذا لم يكن لديهم فرصة مساوية لزملائهم فيما يتعلق بإمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر.

عنصر الرضا المتعلق بإمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به فى الواقع يؤكد النتيجة السابقة، وهى أن من يعمل بمهنة ممرض كانوا الأقل رضًا حول هذا الجانب، حيث تشير النتائج إلى أن فقط (٦١٪) منهم كانوا راضين، و(١٠,١٧٪) غير راضين، أما المحايد أو الذى لا رأى له من الممرضين فقد بلغت نسبته (٢٨,٨١٪)، فى حين نجد أن (٨١,٠٨٪) من الأطباء راضون، و(٦٧,٤٧٪) ممن يعمل بمهنة صيدلى كان راضيًا، وبذلك نلاحظ عدم التجانس أو الاختلاف فى رضا المبحوثين عن إمكانية توجية الآخرين بما يجب القيام به، باختلاف طبيعة العمل الذى يؤدونه. مربع "كا" يشير إلى وجود علاقة جوهرية بين المتغيرين عند مستوى دلالة (٠,٠٢).

كذلك هو الحال بالنسبة لعنصر "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، إذ كان الأكثر بالنسبة للأطباء (٧٢,٩٧٪)، و(٦٧,٠٧٪) كانت نسبة الراضين حول تلك الإمكانية من الصيادلة، أما من يشغل مهنة التمريض فيعتقد (٤٣٪) منهم عكس ذلك ، فهم إما أن يكونوا غير راضين أو محايدين (لست راضيًا ولا غير راض)، وبذلك نلاحظ أن الأطباء فى الدرجة الأولى يليهم الصيادلة كانوا الأكثر رضا حول إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى، إذ يتمتعون بمساحة أكبر من الحرية عند أدائهم لأعمالهم اليومية مقارنة بزملائهم من المرضين. إحصائيًا كانت هناك علاقة جوهرية بين المتغيرين عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، حيث بلغت قيمة مربع "كا" (١٢,٧٨).

فرص الترقية فى العمل كانت أكثر العوامل المؤثرة سلبًا فى رضا العاملين بالقطاع الصحى بمختلف وظائفهم، حيث أشار ما يقارب الثلث منهم، وبمختلف وظائفهم إلى عدم رضاهم حول فرص الترقية (٣١,٣٥٪، ٢٨,٢٨٪، ٣٤,٩٤٪) من الأطباء والممرضين والصيادلة على التوالى، ومن ثم فإن نسبة الراضين وفى جميع الوظائف التى يمكن أن يشغلوها كانت متدنية (٤٧٪) من الصيادلة، أما الممرضون فقد بلغت نسبة الراضين عن فرص الترقية (٣٨,٩٨٪) منهم، وأخيرًا الأطباء بنسبة (٣٦٪) تقريبًا. وبذلك نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث بلغت قيمة الإحصاء مربع "كا" (١٤,٨٤)، ومستوى دلالة (٠,٠٢).

عنصر إمكانية تجربة "أساليبى فى أداء العمل" كان مستوى الرضا حوله يختلف باختلاف طبيعة العمل، إذ نجد أن (٦٢٪) تقريبًا من الأطباء راضون حول إمكانية تجربة أساليبهم فى أداء العمل، بينما تقل النسبة لتصل إلى (٤٩,٤٠٪) فى نسبة العاملين بمهنة صيدلى، أما العاملون بمهن التمريض فقد بلغت نسبة الراضين منهم (٤٤,٩٢٪). إن من يشغل المهن الأخرى كانت نسبة الراضين منهم الأعلى، إذ بلغت (٦٥,٤٣٪). وإذا ماحاولنا التعرف على نسب المحايدين والذين أشاروا إلى (لست راضيًا ولا غير راض) فقد كانت نسبهم أقل من (٣٣٪) لجميع المهن، باستثناء من يعمل بمهن التمريض، فقد بلغت نسبة المحايدين منهم (٣٨,١٤٪).

نتائج التحليل الإحصائى تشير إلى وجود علاقة جوهرية فى مستوى الرضا حول إمكانية استخدام الموظفين فى القطاع الصحى لأساليبهم فى أداء العمل، حيث بلغت قيمة مربع "كا" (١٦,٣٧)، وبمستوى دلالة (٠,٠١)، ويمكن تفسير تلك العلاقة بأن رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض عن إمكانية تجربة أساليبهم عند أدائهم للعمل تختلف باختلاف طبيعة أعمالهم، حيث يمكن التوصل إلى أن من يشغل مهنة الطبيب والمهن الآخرى (إدارية فى الغالب) كانوا الأكثر رضًا عن ذلك العنصر، ولعل ذلك يعكس الحرية التى يتمتع بها الطبيب عند استخدامه لأساليب العمل المناسبة عند أداء العمل (الأحمدى حنان، ١٩٩٥م).

الرضا عن ظروف العمل كانت الأقل بالنسبة للممرضين، إذ بلغت نسبة غير الراضين منهم (٢٨,٤٥٪)، يلى ذلك الأطباء، حيث بلغت نسبة غير الراضين منهم (٢٠٪) تقريبًا، وهى نسبة عالية إذا ما أخذنا فى الاعتبار نسب المحايدين حول هذا العنصر من عناصر الرضا. فى المقابل نجد أن (٥١,٣٥٪) من الأطباء أشاروا إلى رضاهم عن ظروف العمل، و(٤٨,١٩٪) من الصيدليين، و(٤٥٪) تقريبًا ممن يشغل مهنة التمريض، وبذلك نلاحظ عدم تجانس مستويات الرضا عن ظروف العمل باختلاف المهنة، وهذا ما تشير إليه نتائج مربع "كا"، حيث بلغت قيمته (١٤,٥٥)، ومستوى دلالة (٠,٠٢).

طريقة انسجام العاملين بالقطاع الصحى مع بعضهم البعض كان من عناصر الرضا التى أشار إليها العاملون بالقطاع الصحى بشكل إيجابى، وفى مختلف المهن التى يشغلونها. فبينما أشار (٧٣,٨٧٪) من الأطباء إلى رضاهم عن ذلك، نجد أن (٦٨,٦٤٪) ممن يشغل مهنة التمريض يؤيدون ذلك، وكذلك الحال بالنسبة للصيادلة والمهن الآخرى بنسبة (٥٥,٤٢٪)، وفى المقابل نلاحظ عدم تجانس المبحوثين فى مختلف المهن فيما يتعلق بعدم الرضا حول انسجامهم فى العمل، ففى الوقت الذى أشار فقط (٨٪) تقريبًا من

الأطباء إلى عدم الرضا نجد أن (٢٢٪) ممن يشغل مهنة صيدلي ومهن آخرى كلاً على حدة، وأخيراً من يشغل مهن التمريض، فقد بلغت نسبة غير الراضين منهم عن انسجامهم مع بعضهم البعض (١٧,٨٪)، وبذلك نلاحظ عدم تجانس مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض حول ذلك العنصر، وهذا ما تشير إليه نتائج مربع "كا"، إذ بلغت قيمته (١٢,١٥)، وبمستوى دلالة (٠,٠٥).

يعد العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية أحد المعوقات فى توطين الوظائف الصحية التى أشار إليها كثير من البحوث (حمدى والحيدر، ١٩٩٦م)، وإذا ما نظرنا إلى أكثر المهن التى أشار من يشغلها إلى عدم رضاهم عن هذا الجانب فى وظائفهم وجدناهم ممن كانوا يشغلون مهنة صيدلي، إذ أشار (٥٠٪) منهم إلى عدم الرضا عن ذلك الجانب فى وظائفهم، ولعل أكثر من يشغل تلك الوظائف فى المستشفيات الحكومية هى العناصر النسائية، إذ تزيد نسبة السعوديات اللواتى يشغلن وظائف صيدلي عن ٥٠٪ من إجمالى السعوديون العاملين بالقطاع الصحى، ولعل ذلك يبرر حالة عدم الرضا لديهن بحكم تقاليد المجتمع السعودى. أيضًا نلاحظ أن (٣٠,١٧٪) من شاغلى وظيفة التمريض أشاروا إلى عدم رضاهم عن هذا الجانب، وهى نسبة عالية وخاصة إذا ما عرفنا تدنى نسبة السعوديين بشكل عام والسعوديات بشكل خاص.

أخيراً من يشغل وظائف أخرى وهى كما أشرنا فى السابق من الوظائف الإدارية والفنية، كانت نسبة غير الراضين منهم عالية (٣٩,٢٤٪). نسب الراضين حول العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية كانت محدودة نسبيًا إذ بلغت (٤٥٪) للأطباء، و(٤١,٣٨٪) المرضين، و(٣١,٣٣٪) نسبة الراضين عن العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية ممن يشغل مهنة صيدلي، أخيراً الوظائف الآخرى بنسبة (٣٦,٠٨٪).

العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع، وكذلك إمكانية التعرض للعدوى من العناصر التى تزيد من عدم رضا العاملين بالقطاع الصحى بشكل عام، وخصوصًا ما يتعلق بإمكانية التعرض للعدوى، إذ أشار (٥٣,٢١٪) من الأطباء إلى عدم رضاهم عن هذا الجانب فى عملهم، ومن ثم فإن ذلك يعد هاجسًا قويًا بالنسبة لهم لما تتطلبه طبيعة أعمالهم من التعامل مع الكثير من المرضى، والذين قد يحملون بعض الأمراض المعدية، ولعل مرض SARS والمكتشف أخيراً بعد إصابة الأطباء المعالجين للحالات الأولى من المصابين تعكس خطورة الأمر بالنسبة للعاملين بالقطاع الصحى، وما يزيد الأمر سوءًا صعوبة التغلب على ذلك، أى: توفير المناخ المناسب للأطباء أو العاملين فى القطاع الصحى، والعمل فى بيئة

مناسبة تقلل من احتمال عدواهم عند ممارسة أعمالهم اليومية. من يعمل بمهنة الصيدلى فى الواقع لا يختلف كثيراً عن الأطباء، فقد أشار (٦٥٪) منهم إلى عدم رضاهم عن هذا الجانب، أيضاً بسبب إمكانية تعرضهم للعدوى، كذلك هو الحال بالنسبة لمن يشغل مهن التمريض فقد أشار إلى ذلك (٤١,٣٨٪) منهم.

نظرة المجتمع إلى عملى كانت إيجابية، وبناء على ذلك فهى من العناصر التى قد تؤدى إلى انخفاض عدم الرضا لدى العاملين بالقطاع الصحى، وهذه النتيجة فى الواقع تتعارض مع ما توصلت إليه دراسة الحيدر ١٩٩٦م، والتى أشارت إلى أن المجتمع السعودى ينظر إلى مهنة التمريض بنظرة دونية، إذ نلاحظ أن ما يقارب (٥٠٪) من شاغلى مهن التمريض كانوا راضين عن نظرة المجتمع إلى أعمالهم، وفقط (١٤٪) تقريباً نسبة غير الراضين.

الأمر يختلف كثيراً لدى الأطباء، إذ أشار (٧٧٪) تقريباً منهم إلى رضاهم عن نظرة المجتمع لعملهم، وكذلك هو الحال بالنسبة لمن يشغل مهنة صيدلى، إذ بلغت نسبة الراضين منهم (٦٥٪)، وهى نسب عالية جداً مما يعكس أن نظرة المجتمع للعاملين بالقطاع الصحى يقلل من عدم الرضا لديهم. إحصائياً كانت هناك علاقة جوهرية بين طبيعة العمل وكل من "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"إمكانية التعرض للعدوى"، وكذلك "نظرة المجتمع إلى عملى".

جدول رقم (١٣)
التوزيع النسبى لعناصر الرضا الوظيفى وفقاً لطبيعة العمل

عناصر الرضا / درجة الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	طبيب	١٣	١١,٨٢	٢٠	١٨,١٨	٧٧	٧٠,٠٠	١٤,٦٨	٠,٠٢
	ممرض	١٢	١٠,١٧	٣٥	٢٩,٦٦	٧١	٦٠,١٧		
	صيدلي	٣	٣,٧٥	١١	١٣,٧٥	٦٦	٨٢,٥٠		
	أخرى	١٣	٨,٠٢	٣٠	١٨,٥٢	١١٩	٧٣,٤٦		
إمكانية بروزى فى المجتمع	طبيب	١٤	١٢,٦١	١٩	١٧,١٢	٧٨	٧٠,٢٧	٨,٢١	٠,٢٢
	ممرض	٢١	١٧,٨٠	٣٠	٢٥,٤٢	٦٧	٥٦,٧٨		
	صيدلي	٨	٩,٦٤	٢٣	٢٧,٧١	٥٢	٦٢,٦٥		
	أخرى	١٧	١٠,٤٩	٤١	٢٥,٣١	١٠٤	٦٤,٢٠		

تابع - جدول رقم (١٣).

عناصر الرضا	درجة الرضا	غير راضٍ ت	غير راضٍ ٪	لست راضيًا ولا غير راضٍ ت	لست راضيًا ولا غير راضٍ ٪	راضٍ ت	راضٍ ٪	قيمة "كا"	مستوى الدلالة
طريقة تعامل مديرى مع موظفيه	طبيب	٢٠	١٨,٠٢	٢٢	١٩,٨٢	٦٩	٦٢,١٦	٤,١٧	٠,٦٥
	ممرض	١٥	١٢,٧١	٢٦	٢٢,٠٣	٧٧	٦٥,٢٥		
	صيدلي	١١	١٣,٢٥	١٣	١٥,٦٦	٥٩	٧١,٠٨		
	أخرى	١٨	١١,١١	٣٤	٢٠,٩٩	١١٠	٦٧,٩٠		
قدرة مديرى على اتخاذ القرارات	طبيب	١٦	١٤,٤١	٢٨	٢٥,٢٣	٦٧	٦٠,٣٦	٧,١٣	٠,٣٠
	ممرض	١٦	١٣,٥٦	٣٤	٢٨,٨١	٦٨	٥٧,٦٣		
	صيدلي	١٢	١٤,٤٦	١٦	١٩,٢٨	٥٥	٦٦,٢٧		
	أخرى	٢٨	١٧,٢٨	٢٧	١٦,٦٧	١٠٧	٦٦,٠٥		
إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى	طبيب	٢٦	٢٣,٤٢	١٨	١٦,٢٢	٦٧	٦٠,٣٦	٥,٤٣	٠,٤٨
	ممرض	١٩	١٦,٢٤	٢٨	٢٣,٩٣	٧٠	٥٩,٨٣		
	صيدلي	١٥	١٨,٢٩	١٢	١٤,٦٣	٥٥	٦٧,٠٧		
	أخرى	٢٩	١٨,١٣	٣٥	٢١,٨٨	٩٦	٦٠,٠٠		
إمكانية العمل بانفراد	طبيب	١٧	١٥,٣٢	٢٣	٢٠,٧٢	٧١	٦٣,٩٦	٤,٣٦	٠,٦٢
	ممرض	١٥	١٢,٧١	٣٠	٢٥,٤٢	٧٣	٦١,٨٦		
	صيدلي	١٢	١٤,٤٦	١٢	١٤,٤٦	٥٩	٧١,٠٨		
	أخرى	٢٠	١٢,٤٢	٣١	١٩,٢٥	١١٠	٦٨,٣٢		
إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	طبيب	٦	٥,٤١	١٩	١٧,١٢	٨٦	٧٧,٤٨	٤,٢٣	٠,٦٤
	ممرض	٧	٥,٩٣	٢٧	٢٢,٨٨	٨٤	٧١,١٩		
	صيدلي	٤	٤,٨٢	١٢	١٤,٤٦	٦٧	٨٠,٧٢		
	أخرى	١١	٦,٧٩	٢٤	١٤,٨١	١٢٧	٧٨,٤٠		
إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	طبيب	٧	٦,٣١	١٤	١٢,٦١	٩٠	٨١,٠٨	١٤,١٥	٠,٠٢
	ممرض	١٢	١٠,١٧	٣٤	٢٨,٨١	٧٢	٦١,٠٢		
	صيدلي	٤	٤,٨٢	٢٣	٢٧,٧١	٥٦	٦٧,٤٧		
	أخرى	١٠	٦,١٧	٣٤	٢٠,٩٩	١١٨	٧٢,٨٤		
إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى	طبيب	١١	٩,٩١	١٩	١٧,١٢	٨١	٧٢,٩٧	١٢,٧٨	٠,٠٤
	ممرض	١٦	١٣,٥٦	٣٤	٢٨,٨١	٦٨	٥٧,٦٣		
	صيدلي	٥	٦,١٠	٢٢	٢٦,٨٣	٥٥	٦٧,٠٧		
	أخرى	١٢	٧,٤٥	٢٩	١٨,٠١	١٢٠	٧٤,٥٣		

تابع - جدول رقم (١٣).

عناصر الرضا	درجة الرضا	غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة	طبيب	٢٢	٢٠,٠٠	٢٤	٢١,٨٢	٦٤	٥٨,١٨	٤,٩٤	٠,٥٥
	ممرض	١٦	١٣,٦٨	٣٦	٣٠,٧٧	٦٥	٥٥,٥٦		
	صيدلي	١٣	١٦,٠٥	٢١	٢٥,٩٣	٤٧	٥٨,٠٢		
	أخرى	٢٦	١٦,٢٥	٣٤	٢١,٢٥	١٠٠	٦٢,٥٠		
كيفية تفعيل سياسات المنظمة	طبيب	٢٧	٢٥,٠٠	٤٣	٣٩,٨١	٣٨	٣٥,١٩	٣,٨٤	٠,٦٩
	ممرض	٢٠	١٧,٠٩	٥٤	٤٦,١٥	٤٣	٣٦,٧٥		
	صيدلي	١٦	٢١,٣٣	٣٢	٤٢,٦٧	٢٧	٣٦,٠٠		
	أخرى	٤١	٢٦,٤٥	٦٢	٤٠,٠٠	٥٢	٣٣,٥٥		
مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به	طبيب	٣٢	٢٨,٨٣	٣٤	٣٠,٦٣	٤٥	٤٠,٥٤	٧,٩٦	٠,٢٤
	ممرض	١٨	٢١,٦٩	٢٢	٢٧,٥١	٤٥	٣٨,١٤		
	صيدلي	١٨	٢١,٦٩	٢٢	٢٦,٥١	٤٣	٥١,٨١		
	أخرى	٥٨	٣٥,٨٠	٤٥	٢٧,٧٨	٥٩	٣٦,٤٢		
فرص الترقية فى هذا العمل	طبيب	٣٥	٣١,٥٣	٣٦	٣٢,٤٣	٤٠	٣٦,٠٤	١٤,٨٤	٠,٠٢
	ممرض	٣٤	٢٨,٨١	٣٨	٣٢,٢٠	٤٦	٣٨,٩٨		
	صيدلي	٢٩	٣٤,٩٤	١٥	١٨,٠٧	٣٩	٤٦,٩٩		
	أخرى	٦٥	٤٠,٦٣	٢٨	١٧,٥٠	٦٧	٤١,٨٨		
حرية استخدام تقديرى الخاص	طبيب	٢٤	٢١,٦٢	٣٤	٣٠,٦٣	٥٣	٤٧,٧٥	٥,٣٣	٠,٥٠
	ممرض	٢٥	٢١,١٩	٤٧	٣٩,٨٣	٤٦	٣٨,٩٨		
	صيدلي	١٨	٢١,٦٩	٣٠	٣٦,١٤	٣٥	٤٢,١٧		
	أخرى	٣٣	٢٠,٦٣	٤٦	٢٨,٧٥	٨١	٥٠,٦٣		
إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	طبيب	١٨	١٦,٣٦	٢٤	٢١,٨٢	٦٨	٦١,٨٢	١٦,٣٧	٠,٠١
	ممرض	٢٠	١٦,٩٥	٤٥	٣٨,١٤	٥٣	٤٤,٩٢		
	صيدلي	١٥	١٨,٠٧	٢٧	٣٢,٥٣	٤١	٤٩,٤٠		
	أخرى	٢٠	١٢,٣٥	٣٦	٢٢,٢٢	١٠٦	٦٥,٤٣		
ظروف العمل	طبيب	٢٢	١٩,٨٢	٣٢	٢٨,٨٣	٥٧	٥١,٣٥	١٤,٥٥	٠,٠٢
	ممرض	٣٣	٢٨,٤٥	٣١	٢٦,٧٢	٥٢	٤٤,٨٣		
	صيدلي	١٢	١٤,٤٦	٣١	٣٧,٣٥	٤٠	٤٨,١٩		
	أخرى	٣٠	١٨,٥٢	٣٤	٢٠,٩٩	٩٨	٦٠,٤٩		

تابع - جدول رقم (١٣).

عناصر الرضا	درجة الرضا	غير راضٍ ت	غير راضٍ ٪	لست راضياً ولا غير راضٍ ت	لست راضياً ولا غير راضٍ ٪	راضٍ ت	راضٍ ٪	قيمة "كا"	مستوى الدلالة
طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	طبيب	٩	٨,١١	٢٠	١٨,٠٢	٨٢	٧٣,٨٧	١٢,١٥	٠,٠٥
	ممرض	٢١	١٧,٨٠	١٦	١٣,٥٦	٨١	٦٨,٦٤		
	صيدلي	١٨	٢١,٦٩	١٩	٢٢,٨٩	٤٦	٥٥,٤٢		
	أخرى	١٨	٢١,٦٩	١٩	٢٢,٨٩	٤٦	٥٥,٤٢		
الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	طبيب	٢٤	٢١,٦٢	٣٥	٣١,٥٣	٥٢	٤٦,٨٥	١١,٣٣	٠,٠٧
	ممرض	٢٩	٢٤,٥٨	٣١	٢٦,٢٧	٥٨	٤٩,١٥		
	صيدلي	٢١	٢٥,٦١	٢٧	٣٢,٩٣	٣٤	٤١,٤٦		
	أخرى	٢٩	١٧,٩٠	٣٤	٢٠,٩٩	٩٩	٦١,١١		
الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	طبيب	٨	٢,٢١	٣٠	٢٧,٠٣	٧٣	٦٥,٧٧	١٢,٣٦	٠,٠٥
	ممرض	٢٣	١٩,٤٩	٢٦	٢٢,٠٣	٦٩	٥٨,٤٧		
	صيدلي	١٥	١٨,٠٧	١٦	١٩,٢٨	٥٢	٦٢,٦٥		
	أخرى	٣٤	٢١,١٢	٢٧	١٦,٧٧	١٠٠	٦٢,١١		
إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت	طبيب	١١	٩,٩١	٢٤	٢١,٦٢	٤٦	٦٨,٤٧	٤,١٣	٠,٦٥
	ممرض	١١	٩,٢٣	٢٦	٢٢,٠٣	٨١	٦٨,٦٤		
	صيدلي	١٢	١٤,٤٦	١٨	٢١,٦٩	٥٣	٦٣,٨٦		
	أخرى	١٧	١٠,٤٩	٤٦	٢٨,٤٠	٩٩	٦١,١١		
الاختلاط فى العمل	طبيب	١٥	١٣,٥١	٣٧	٣٣,٣٣	٥٩	٥٣,١٥	٥,٤٤	٠,٤٨
	ممرض	٢٤	٢٠,٥١	٣١	٢٦,٥٠	٦٢	٥٢,٩٩		
	صيدلي	٢٠	٢٤,١٠	٢٣	٢٧,٧١	٤٠	٤٨,١٩		
	أخرى	٢٧	١٦,٧٧	٣٤	٢٦,٧١	٩١	٥٦,٥٢		
العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية	طبيب	٣١	٢٧,٩٣	٣٠	٢٧,٠٣	٥٠	٤٥,٠٥	١٣,٥٤	٠,٠٣
	ممرض	٣٥	٣٠,١٧	٣٣	٢٨,٤٥	٤٨	٤١,٣٨		
	صيدلي	٤٢	٥٠,٦٠	١٥	١٨,٠٧	٢٦	٣١,٣٣		
	أخرى	٦٢	٣٩,٢٤	٣٩	٢٤,٦٨	٥٧	٣٦,٠٨		
العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	طبيب	٤٤	٣٩,٦٤	٣٣	٢٩,٧٣	٣٤	٣٠,٦٣	١٩,٨٦	٠,٠٠
	ممرض	٣٨	٣٢,٧٦	٣٥	٣٠,١٧	٤٣	٣٧,٠٧		
	صيدلي	٤٩	٥٩,٠٤	١٩	٢٢,٨٩	١٥	١٨,٠٧		
	أخرى	٨٢	٥١,٢٥	٣١	١٩,٣٨	٤٧	٢٩,٣٨		

تابع - جدول رقم (١٣).

عناصر الرضا / درجة الرضا		غير راضٍ		لست راضياً ولا غير راضٍ		راضٍ		قيمة "كا"	مستوى الدلالة
		ت	٪	ت	٪	ت	٪		
إمكانية التعرض للعدوى	طبيب	٥٨	٥٣,٢١	١٨	١٦,٥١	٣٣	٣٠,٢٨	١٣,٨٠	٠,٠٣
	ممرض	٤٨	٤١,٣٨	٣٣	٢٨,٤٥	٣٥	٣٠,١٧		
	صيدلي	٥٤	٦٥,٠٦	١٣	١٥,٦٦	١٦	١٩,٢٨		
	أخرى	٨٣	٢٥,٥٣	٢٩	١٨,٣٥	٤٦	٢٩,١١		
نظرة المجتمع إلى عملى	طبيب	١١	٩,٩١	١٥	١٣,٥١	٨٥	٧٦,٥٨	٢٢,١٧	٠,٠٠
	ممرض	١٦	١٣,٦٨	٤٣	٣٦,٧٥	٥٨	٤٩,٥٧		
	صيدلي	١٣	١٥,٦٦	١٦	١٩,٢٨	٥٤	٦٥,٠٦		
	أخرى	٢٤	١٤,٨١	٣٩	٢٤,٠٧	٩٩	٦١,١١		

ثامنًا - اختبار جوهرية الفروقات حول أبعاد الرضا الوظيفى باختلاف الخصائص الشخصية للعاملين بالقطاع الصحى:

انتهينا فى الجزء السابق من استعراض التحليل الوصفى، وكذلك تحليل العلاقة بين المتغيرات الشخصية للعاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض، والمتغيرات المتمثلة فى عناصر أبعاد الرضا الوظيفى المختلفة. وفى هذا الجزء يتركز الاهتمام على تحليل أبعاد الرضا الوظيفى، وهى: قيمة العمل ،المكافأة المعنوية، الإشباع الوظيفى، عبء العمل، أسلوب الإشراف، وأخيراً بُعد القيم الشخصية. وذلك للتعرف إذا ما كانت هناك فروقات معنوية فى مستوى رضا المبحوثين وفقًا لأبعاد الرضا المختلفة باختلاف المتغيرات الشخصية لهم، وذلك للإجابة عن السؤال البحثى: هل هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستويات الرضا عن أبعاد الرضا المختلفة باختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض؟

وفى هذا المضمار سيتم إجراء تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات فى مستويات رضاهم حول أبعاد الرضا باختلاف خصائص المبحوثين.

٨-١ العُمــر:

صُنف متغير العمر إلى عدد من الفئات العمرية، وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات جوهرية فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض، وفقًا لأبعاد الرضا المختلفة باختلاف تلك الفئات العمرية، حيث تشير النتائج فى الجدول رقم (١٤)، نلاحظ أن مستوى الرضا الوظيفى فى جانب قيمة العمل يزداد لدى موظفى القطاع الصحى إذا ما كانوا يقعون ضمن الفئات العمرية الأعلى، فنجد أن مستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل يزداد لدى الموظفين الذين ينتمون لفئات عمرية أعلى، فبينما كان متوسط مستوى الرضا عن هذا البُعد (٣,٨٣) لدى من يزيد عمره عن ٤٠ عاماً، كان (٣,٥٢) للذين ينتمون للفئة العمرية ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عاماً، ويقل نسبيًا بالنسبة للموظفين الذين تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة. وبذلك نلاحظ أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل يعود إلى اختلاف الفئات العمرية التى ينتمى إليها موظفو القطاع الصحى بالرياض، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما زاد عمر الموظف أدى ذلك إلى انتقاله من فئة عمرية إلى أخرى أعلى، ومن ثم زيادة سنوات العمل فى هذا المجال، ويزداد تبعًا لذلك مستوى انسجامه مع زملائه فى العمل، وكذلك رضاه عن نظرة المجتمع إلى عمله، وقد يزداد أيضاً تبعًا لتقدمه فى العمر، أو انتقاله من فئة عمرية إلى فئة عمرية أعلى، إمكانيةُ تجربة أساليبه فى أداء العمل، ورضاه أيضًا عن الثناء الذى يناله عندما يؤدى عملاً جيداً. وبهذا يمكن أن نستنتج أن لمتغير الفئات العمرية أثرًا إيجابيًا فى مستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل لدى موظفى القطاع الصحى بالرياض، حيث كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا عن هذا الُبعد، باختلاف الفئات العمرية لموظفى القطاع الصحى بالرياض عند مستوى دلالة ٠,٠٠.

النتائج الخاصة ببُعد المكافأة المعنوية لا تختلف كثيرًا عن بُعد قيمة العمل، إذ نلاحظ أن هناك فروقات جوهرية فى مستوى رضا موظفى القطاع الصحى بمدينة الرياض عن بُعد المكافأة المعنوية باختلاف الفئات العمرية التى ينتمون إليها. إذ نجد أن مستوى الرضا يزداد لدى الفئات العمرية الأعلى، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى للرضا عن هذا البُعد (٤,٠٥) للفئة العمرية الأخيرة، فى حين كان (٣,٦٩) للفئة العمرية الأولى أقل من ٣٠ عاماً. إحصائيًا تشير النتائج إلى أن تلك الفروقات كانت فروقات معنوية، إذ بلغت قيمة الإحصاء ف (١١,٤٦)، ومستوى دلالة ٠,٠٠، ولعل ذلك يؤكد أن انتقال الموظف من فئة عمرية إلى فئة عمرية أخرى أعلى يزيد من رضاه حول فرصة إمكانية توجيه الآخرين بما

يجب القيام به، وكذلك إمكانية استخدام قدراته إضافة إلى بروزه فى المجتمع، حيث من المتوقع أن انتقاله من فئة عمرية إلى فئة أخرى أعلى، أدَّى ذلك إلى زيادة احتمال رقيه وتقليده لمناصب قيادية يمكن من خلالها توجيه الآخرين واستخدام قدراته بحرية أعلى، وكذلك بروزه فى المجتمع من خلال الوظيفة التى يشغلها.

بُعد الإشباع الوظيفى، وهو رضا الموظف عن الترقية فى العمل، وكذلك رضاه عن مرتبه مقارنة بكمية العمل الذى يقوم به، وحرية استخدام تقديره الخاص فى المواقف المختلفة التى يمكن أن تواجهه فى العمل، وكذلك رضاه عمّا يوفره عمله بالقطاع الصحى من وظيفة مستديمة، كل تلك العناصر المكونة لبُعد الإشباع الوظيفى يزداد رضا الموظفين عنها إذا ما كانوا يقعون ضمن الفئات العمرية الأكبر أو الأعلى. وهذا ما تؤكده نتائج تحليل التباين حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (١٠,٣٧) بمستوى دلالة ٠,٠٠، مما يشير إلى أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا عن بُعد الإشباع الوظيفى، تُعْزى تلك الاختلافات أو الفروقات إلى أعمار موظفى القطاع الصحى بالرياض.

بُعد عبء العمل الأقل رضًا من قِبَل موظفى القطاع الصحى، حيث كانت قيم المتوسطات الحسابية أقل من ٣، وعلى الرغم من ذلك نجد أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (٦,٤٧)، ومستوى دلالة (٠,٠٠١٦)، بلغت قيمة مستوى الرضا حول بُعد عبء العمل للموظفين الذين تزيد أعمارهم عن ٤٠ عامًا (٢,٩٣)، فى حين بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٨٢) للفئة العمرية ٣٠ إلى أقل من ٤٠، وأخيرًا الموظفون الذين تقل أعمارهم عن٣٠ عامًا، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابى لهذه الفئة العمرية (٢,٥٨)، وبذلك نلاحظ أن هناك فروقات فى قيم المتوسطات الحسابية، إذ تزيد تلك القيم بالنسبة للفئات العمرية الأكبر وتقل فى حالة الفئات العمرية الأقل.

بُعد الإشراف أيضًا كانت النتائج الخاصة به تتفق مع النتائج السابقة، حيث يزداد مستوى الرضا لدى الموظفين الذين ينتمون للفئات العمرية الأعلى، وهم يختلفون جوهريًا عن زملائهم الذين ينتمون للفئات العمرية الأقل. حيث نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابى لمستوى الرضا الوظيفى عن هذا البُعد قد بلغت (٣,٧٢) للفئة العمرية ٤٠ عامًا فأكثر، أمَّا الفئة الوسطى (٣٠ إلى أقل من ٤٠ عامًا) فقد كانت قيمة المتوسط الحسابى (٣,٥٤)، وأخيرًا المتوسط الحسابى للفئة العمرية أقل من ٣٠ عامًا، فقد بلغت قيمته (٣,٤٧)، وبذلك نلاحظ أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا العاملين فى القطاع

الصحى بمدينة الرياض باختلاف الفئات العمرية التى ينتمون إليها، وبلغت قيمة الإحصاء ف (٣,٣٨)، وبمستوى دلالة (٠,٠٣).

البُعد الأخير من أبعاد الرضا التى شملتها الدراسة بُعد القيم الشخصية، وهو البُعد الوحيد الذى لم يتأثر بمتغير العمر، حيث تشير نتائج تحليل التباين إلى عدم وجود فروقات جوهرية فى المتوسطات الحسابية لبُعد القيم الشخصية باختلاف الفئات العمرية للعاملين بالقطاع الصحى بالرياض. وبلغت قيمة الإحصاء ف (١,٩٥)، ومستوى دلالة (٠,١٤)، وبذلك نلاحظ أن قيم المتوسطات الحسابية متقاربة جداً حيث بلغت على التوالى للفئات العمرية ٣,٤٩، ٣,٦٠، ٣,٦ .

بشكل عام يمكن القول إن للفئات العمرية التى ينتمى إليها العاملون بالقطاع الصحى أثراً على مستوى رضاهم عن أبعاد الرضا المختلفة، باستثناء البعد الخير وهو بُعد القيم الشخصية، حيث يزداد مستوى الرضا لديهم إذا ما انتقلوا إلى فئات عمرية أعلى أو أكبر. وهذا يشير إلى أن الموظفين حديثى العهد بالوظيفة الحالية تقل مستويات الرضا لديهم عن أبعاد الرضا المختلفة، مقارنة بزملائهم الذين لديهم من الخبرات العالية، وشعور أعلى بالاستقرار.

جدول رقم (١٤)
تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وفقاً لأبعاد الرضا، باختلاف فئات أعمارهم

أبعاد الرضا الوظيفى	فئات العمر	المتوسط الحسابى	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
قيمة العمل	أقل من ٣٠ سنة	٣,٤٣	٦,٦٥	٠,٥٠	١٣,٢٦	٠,٠٠
	٣٠ – ٤٠ سنة	٣,٥٢				
	٤٠ سنة فاكثر	٣,٨٣				
المكافأة المعنوية	أقل من ٣٠ سنة	٣,٦٩	٥,٢٧	٠,٤٦	١١,٤٨	٠,٠٠
	٣٠ – ٤٠ سنة	٣,٨٠				
	٤٠ سنة فاكثر	٤,٠٥				
الإشباع الوظيفى	أقل من ٣٠ سنة	٣,٠٥	٧,٥٢	٠,٧٢	١٠,٣٧	٠,٠٠
	٣٠ – ٤٠ سنة	٣,١٩				
	٤٠ سنة فاكثر	٣,٤٧				

تابع - جدول رقم (١٤).

أبعاد الرضا الوظيفي	فئات العمر	المتوسط الحسابي	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
عبء العمل	أقل من ٣٠ سنة	٢,٨	٦,٩٣	١,٠٧	٦,٤٧	٠,٠٠١٦
	٣٠ - ٤٠ سنة	٢,٨٢				
	٤٠ سنة فأكثر	٢,٩٣				
أسلوب الإشراف	أقل من ٣٠ سنة	٣,٤٧	٢,٥٢	٠,٧٥	٣,٣٨	٠,٠٣
	٣٠ - ٤٠ سنة	٣,٥٤				
	٤٠ سنة فأكثر	٣,٧٢				
القيم الشخصية	أقل من ٣٠ سنة	٣,٤٩	١,٣٥	٠,٦٩	١,٩٥	٠,١٤
	٣٠ - ٤٠ سنة	٣,٦٠				
	٤٠ سنة فأكثر	٣,٦٣				

٨-٢ المؤهل العلمي:

النتائج الخاصة بالمؤهل العلمي وأثره في مستويات الرضا الوظيفي عن أبعاد الرضا المختلفة، تشير إلى عدم وجود فروقات جوهرية في مستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل باستثناء العاملين في القطاع الصحي الذين يحملون درجة الدكتوراه، فقد كانوا الأكثر رضاً عن هذا البُعد مقارنة بزملائهم الذين يحملون مؤهلات علمية أخرى، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البُعد (٣,٨٦) لحملة درجة الدكتوراه، وتقل عن ذلك بشكل جوهري في حالة المؤهلات العلمية الأخرى، فقد بلغت قيمة المتوسط (٣,٥٤) لحملة الماجستير، و(٣,٥٥) لمن يحمل مؤهلاً جامعياً، أما من يحمل دبلوم فوق الثانوي فقد بلغ متوسط رضاه عن بُعد قيمة العمل (٣,٤٥)، و(٣,٥٨) لحملة الثانوية العامة، وأخيراً (٣,٤٠) لمن يحمل مؤهلاً أقل من الثانوية العامة. وبذلك نلاحظ أن من يحمل مؤهلاً دون الثانوية العامة كانوا الأقل رضاً عن قيمة العمل، وقد يكون ذلك أمراً طبيعياً إذا ما أخذنا في الاعتبار طبيعة الأعمال التي توكل إليهم، وما لذلك من أثر سلبي من حيث نظرة المجتمع، وكذلك إمكانيتهم في تجربة أساليبهم في أداء أعمالهم. العاملون الذين يحملون مؤهل دبلوم فوق الثانوي لا يختلفون كثيراً عن زملائهم ممن يحمل مؤهلاً أقل من ثانوي، إذ بلغت قيمة المتوسط (٣,٤٥).

بشكل عام نلاحظ أن الرضا عن بُعد قيمة العمل لا يتأثر فى الغالب بالمؤهلات العلمية المختلفة التى يحملها العاملون بالقطاع الصحى باستثناء حملة الدكتوراه الذين كانوا أكثر رضاً عن ذلك البُعد مقارنة بزملائهم ممن يحمل مؤهلات علمية أقل.

رضا العاملين بالقطاع الصحى عن بُعد المكافأة المعنوية باختلاف مؤهلاتهم العلمية لا تشير النتائج الخاصة به إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، حيث نلاحظ أن قيم المتوسطات الحسابية عالية جداً فى الغالب، إذ تراوحت قيمها ما بين (٣,٧٧) إلى (٤,٠١). ولهذا فإن العاملين بالقطاع الصحى كانوا راضين بدرجة عالية عن المكافأة المعنوية بشكل عام، ولم يكن لمؤهلاتهم العلمية أثر فى ذلك، بل إن قيمة الإحصاء ف تشير إلى عدم وجود فروقات جوهرية فى مستوى رضاهم عن ذلك البُعد، باختلاف مؤهلاتهم العلمية عن مستوى دلالة (٠,٠٥).

الرضا عن بُعد الإشباع الوظيفى كان متدنيًا نسبيًا، وهناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا العاملين بالقطاع الصحى بالرياض باختلاف مؤهلاتهم العلمية، ولم يكن هناك مؤشر واضح حول أثر المؤهل العلمى فى ذلك المتغير. فقد ازداد قليلاً لدى العاملين الذين يحملون درجة الدكتوراه (٣,٥٢)، فى حين انخفض فى حالة الماجستير (٢,٨٩)، ثم ارتفع إلى (٣,٢٥) لدى حملة البكالوريوس، وهاهو مرة أخرى ينخفض فى حالة الدبلوم ومؤهل أقل من ثانوية عامة (٢,٨٩)، مع ملاحظة أن مستوى الرضا عن هذا المحور فى حالة مؤهل الثانوى والجامعى كانا متساويين (٣,٢٥)، وبذلك نلاحظ وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، إلا أنه يصعب تحديد تلك العلاقة بين المؤهل العلمى ورضا العاملين عن بُعد الإشباع الوظيفى.

رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض عن عبء العمل كان متدنيًا بشكل عام، إذ كانت قيم المتوسطات الحسابية أقل من ٣ .

كانت هناك بعض الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى عن هذا البُعد، إلا أن تلك الفروقات أو الاختلافات لم تكن ذات دلالة إحصائية، إذ بلغت قيمة الإحصاء ف (١,٢٢)، بمستوى دلالة (٠,٣)، مما يشير إلى عدم وجود فروقات جوهرية فى مستوى الرضا الوظيفى عن عبء العمل تعزى إلى المؤهلات العلمية التى يحملونها.

تشير النتائج الخاصة بالرضا عن أسلوب الإشراف إلى أن هناك فروقات جوهرية فى مستوى الرضا عن ذلك البُعد، باختلاف المؤهل العلمى للعاملين بالقطاع الصحى، حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (٢,٤٠)، ومستوى دلالة (٠,٠٤). إلا أن ذلك الاختلاف كان

مصدره وجود فروقات، تعود الفروقات إلى اختلاف حملة درجة الماجستير عن بقية زملائهم، وخصوصًا ممن كان يحمل مؤهلاً أقل من ثانوية عامة، وكذلك الثانوية ودرجة الدكتوراه. وفي الواقع يصعب تفسير تلك الفروقات الناتجة عن اختلاف رضا من يحمل مؤهل الماجستير عن بقية زملائهم ممن يحمل مؤهلات أخرى.

البُعد الأخير كان بُعد القيم الشخصية، حيث نلاحظ عدم وجود فروقات جوهرية في مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض عن القيم الشخصية، حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (١,٩٩) ومستوى دلالة (٠,٠٧٧).

بشكل عام نلاحظ أن الدرجة العلمية التي يحملها الموظف قد لا تؤثر كثيرًا في مستوى رضاه، ولم تؤكد النتائج أن أصحاب المؤهلات العلمية العليا كانوا الأكثر رضًا مقارنة بزملائهم ممن يحمل مؤهلات دون ذلك، وبالرغم من وجود فروقات جوهرية في بعض أبعاد الرضا، إلا أن تلك الفروقات لم تؤكد أيضًا توزيعًا محددًا لمستوى الرضا وفقًا للمؤهل العلمي، أي: إننا لم نلاحظ ازدياد أو انخفاض مستوى الرضا إذا ما زاد المؤهل العلمي الذي يحمله العاملون بالقطاع الصحي.

جدول رقم (١٥)
تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض وفقًا لأبعاد الرضا، باختلاف مؤهلاتهم العلمية

أبعاد الرضا الوظيفي	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
قيمة العمل	أقل من ثانوي	٣,٤٠	١,١٦	٠,٥٢	٢,٢٣	٠,٠٥
	ثانوي	٣,٥٨				
	دبلوم	٣,٤٥				
	جامعي	٣,٥٥				
	ماجستير	٣,٥٤				
	دكتوراه	٣,٨٦				
المكافأة المعنوية	أقل من ثانوي	٣,٩٣	٠,٦٣	٠,٤٨	١,٣٢	٠,٢٥
	ثانوي	٣,٨٦				
	دبلوم	٣,٧٧				
	جامعي	٣,٧٦				
	ماجستير	٣,٧٦				
	دكتوراه	٤,٠١				

تابع - جدول رقم (١٥).

أبعاد الرضا الوظيفي	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الإشباع الوظيفي	أقل من ثانوى	٢,٩٨	٣,١٤	٠,٧٤	٤,٢٦	٠,٠٠١
	ثانوي	٣,٢٥				
	دبلوم	٣,٠٣				
	جامعي	٣,٢٥				
	ماجستير	٢,٨٩				
	دكتوراه	٣,٢٥				
عبء العمل	أقل من ثانوى	٢,٦٧	١,٣٢	١,٠٩	١,٢٢	٠,٣
	ثانوي	٢,٨٧				
	دبلوم	٢,٦٥				
	جامعي	٢,٦٦				
	ماجستير	٢,٦٧				
	دكتوراه	٢,٩٨				
أسلوب الإشراف	أقل من ثانوى	٣,٧٥	١,٨٢	٠,٧٦	٢,٤٠	٠,٠٤
	ثانوي	٣,٦٩				
	دبلوم	٣,٤٨				
	جامعي	٣,٥٣				
	ماجستير	٣,٢٤				
	دكتوراه	٣,٦١				
القيم الشخصية	أقل من ثانوى	٣,٣٨	١,٤٢	٠,٧١	١,٩٩	٠,٠٧٧
	ثانوي	٣,٤٣				
	دبلوم	٣,٥٣				
	جامعي	٣,٦١				
	ماجستير	٣,٤٦				
	دكتوراه	٣,٨٣				

٨-٣ طبيعة العمل:

أهم الملاحظات التى يمكن الخروج بها من النتائج الخاصة باختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا عن أبعاد الرضا الوظيفى المختلفة باختلاف طبيعة العمل، كان انخفاض مستوى الرضا الوظيفى لدى من يعمل بمهن التمريض، حيث كانت قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفئة من العاملين الأقل فى الغالب، إلا أن تلك الاختلافات أو الفروقات لم تصل لمرحلة وجود فروقات جوهرية فى كثير من أبعاد الرضا الوظيفى، وهى تؤكد النتيجة السابقة، وكذلك ما توصل إليه الحيدر ومؤمنة فى بحثهما فى وظائف التمريض. ففى بُعد القيم الشخصية بلغت قيمة المتوسط الحسابى لرضا من يعمل بمهن التمريض (٣,٤١)، فى حين كانت قيم المتوسطات للأطباء (٣,٦٦)، و(٣,٤٦) للذين يشغلون وظيفية صيدلى. وبذلك نلاحظ أن من يعمل بمهنة التمريض كانوا الأقل رضًا عن قيمة العمل، وقد يكون مرد ذلك نظرة المجتمع لمهنة التمريض نفسها، أو عدم إمكانية من يشغل هذه المهنة فى تجربة أساليبهم فى أداء العمل، كذلك ظروف العمل الذى يؤدونه مقارنة بالمهن الأخرى.

على الرغم من النتيجة السابقة إننا نجد أن الإحصاء ف يشير إلى عدم وجود فروقات جوهرية فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى عن بُعد قيمة العمل باختلاف طبيعة العمل، حيث بلغت قيمة ف (٢,٥٣)، ومستوى دلالة (٠,٠٥٦)، وهذا يؤكد أن رضا العاملين عن قيم العمل ممثلة فى نظرة المجتمع، وظروف العمل، إمكانية تجربة أساليبهم فى أداء العمل، الإحساس بالإنجاز الذى ينالونه من عملهم.

كل تلك العناصر من عناصر الرضا متمثلة فى بُعد قيمة العمل لم يكن رضا العاملين عنها يختلف بشكل جوهرى باختلاف طبيعة العمل الذى يؤدونه، ويمكن تفسير ذلك بأن قيمة العمل هى فى الغالب متغير غير ملموس فى الواقع، وإنما هو متغير يمثل قيمة اعتبارية يتمتع بها العاملون فى القطاع الصحى بمدينة الرياض بمختلف طبيعة أعمالهم، سوى الذين كانوا يعملون طبيب/طبيبة، أو ممرض/ممرضة، وأخيراً من يشغل وظيفة صيدلى من الجنسين.

مرة أخرى نجد أن من يشغل ممرض أو ممرضة من العاملين بالقطاع الصحى كانوا الأقل رضًا عن بُعد المكافأة المعنوية، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٣,٦٤)، فى حين كانت قيمة المتوسط الحسابى لرضا الأطباء عن ذلك البُعد (٣,٨٩)، و(٣,٨٧) لمن يشغل مهنة صيدلى، وبذلك نلاحظ أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية كما تشير نتائج تحليل

التباين، حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (٢,٨٩)، ومستوى دلالة (٠,٠٣)، وقد يكون مرد ذلك الاختلاف إلى أن من يعمل بوظيفة ممرض يكون أقل حرية فى العمل مقارنة بزملائهم ممن يعمل كطبيب أو صيدلى، إذ لا يتمتع بإمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به. أو إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى، أو إمكانية عمل بعض الشيء للآخرين، وكذلك إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت إلى أخر.

العاملون بمهن التمريض كانوا مرة أخرى الأقل من حيث مستوى رضاهم عن بُعد الإشباع الوظيفى مقارنة بزملائهم، إلا أن الفروقات لم تكن ذات دلالة إحصائية، أى: إننا يمكننا القول بأن الرضا عن بُعد الإشباع الوظيفى لم يتأثر بشكل جوهرى بمتغير طبيعة العمل، إذ نلاحظ تقارب قيم المتوسطات الحسابية. فبينما كانت قيمة المتوسط الحسابى للرضا عن الإشباع الوظيفى (٣,٢٧) لمهنة صيدلى، كانت (٣,٢٢) لمهنة طبيب، أما مهنة المرض فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابى لها (٣,١٧)، ومن ثم فهى تكون الأقل رضاً عن هذا البُعد، إلا أن ذلك الاختلاف لم يكن جوهريًا كما تشير نتائج تحليل التباين عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

تشير النتائج المتعلقة ببُعد عبء العمل إلى أن من يعمل بمهنة صيدلى كانوا الأقل رضاً عن ذلك البُعد، مع ملاحظة أن الرضا عن هذا البُعد كان متدنيًا، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٣٦) مقارنة بـ (٢,٨٥) للأطباء، و(٢,٨٨) للممرضين.

إحصائيًا نلاحظ أن نتائج تحليل التباين تشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا عن هذا البُعد باختلاف المهنة أو طبيعة العمل للعاملين بالقطاع الصحى. إن تدنى رضا من يعمل بمهنة صيدلى يمكن أن يفسر، ذلك أن طبيعة عمل الصيدلى، والتأكد من جرعة الدواء المصروف من قبل الأطباء، وكذلك التداخلات التى قد تكون بين الأدوية بعضها ببعض، والتى هى فى الأصل تدخل ضمن مهام الطبيب، قد تكون مرد تدنى مستوى الرضا لدى من يشغل مهنة صيدلى.

رضا العاملين بالقطاع الصحى عن أبعاد الرضا "أسلوب الإشراف" وكذلك "القيم الشخصية" كانت مرتفعة بشكل عام، وتزيد قيم المتوسطات الحسابية عن (٣,٥٠) فى الغالب، مع ملاحظة أنه لم توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى قيم المتوسطات الحسابية لكلا البُعدين، باختلاف مهن أو طبيعة عمل العاملين بالقطاع الصحى.

جدول رقم (١٦)
تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وفقاً لأبعاد الرضا، باختلاف طبيعة العمل

أبعاد الرضا الوظيفى	طبيعة العمل	المتوسط الحسابى	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
قيمة العمل	طبيب	٣,٦٦	١,٣٣	٠,٥٢	٢,٥٣	٠,٠٥٦
	ممرض	٣,٤١				
	صيدلى	٣,٤٦				
	أخرى	٣,٥٥				
المكافأة المعنوية	طبيب	٣,٨٩	١,٣٥	٠,٤١٧	٢,٨٩	٠,٠٣
	ممرض	٣,٦٤				
	صيدلى	٣,٧٨				
	أخرى	٣,٨٠				
الإشباع الوظيفى	طبيب	٣,٢٢	٠,٤٨	٠,٧٥	٠,٦٥	٠,٥٨
	ممرض	٣,١٧				
	صيدلى	٣,٢٧				
	أخرى	٣,١٤				
عبء العمل	طبيب	٢,٨٥	٥,٢٦	١,٠٧	٤,٩١	٠,٠٠٢
	ممرض	٢,٨٨				
	صيدلى	٢,٣٦				
	أخرى	٢,٧٠				
أسلوب الإشراف	طبيب	٣,٤٥	٠,٤٧	٠,٧٦	٠,٦١	٠,٦٠
	ممرض	٣,٤٩				
	صيدلى	٣,٥٣				
	أخرى	٣,٥٧				
القيم الشخصية	طبيب	٣,٦٠	٠,٣٤	٠,٧٢	٠,٤٧	٠,٧٠
	ممرض	٣,٤٧				
	صيدلى	٣,٥٤				
	أخرى	٣,٥٦				

٨-٤ الجنسية:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى تقييم العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض لمستوى رضاهم الوظيفى عن أبعاد الرضا الوظيفى المختلفة، تعزى إلى اختلاف موطنهم، تم تقسيم المبحوثين إلى سعودى، عربى غير سعودى، جنوب شرق آسيوى، وأخيراً أوربى، أو أمريكى، وتم استخدام تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات فى مستويات رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض حول أبعاد الرضا المختلفة التى شملتها الدراسة، وتعزى إلى اختلاف الجنسية، وهذا ما تشير إليه النتائج فى الجدول التالى، حيث نلاحظ أن بُعد قيمة العمل كان الأكثر رضاً من قبل العاملين من جنوب شرق آسيا، وكذلك العرب غير السعوديين، إذ بلغت قيم المتوسط الحسابى لتلك المجموعتين (٣,٦٠)، أما العاملون السعوديون وكذلك الأوربيون والأمريكيون فقد كانوا يختلفون عن الجنسيات السابقة، إذ بلغت قيم المتوسطات الحسابية للرضا عن بُعد قيمة العمل (٣,٤٩)، و(٣,٤٣) على التوالى. إلا أن تلك الاختلافات لا تعد جوهرية بناء على نتائج تحليل التباين، إذ بلغت قيمة ف (١,٢٦)، ومستوى دلالة (٠,٢٨). إذ يمكن القول بأن هناك رضاً عالياً إلى حد ما عن بُعد قيمة العمل، ولدى كافة الموظفين بمختلف جنسياتهم المختلفة.

العاملون السعوديون وكذلك العرب غير السعوديون كانوا الأكثر رضاً عن بُعد المكافأة المعنوية، إذ بلغت قيم المتوسطات الحسابية على التوالى (٣,٨٨) و(٣,٨١)، أما العاملون من جنوب شرق آسيا وكذلك الأوربيون فقد بلغت قيم المتوسطات الحسابية لمستوى رضاهم عن بُعد المكافأة المعنوية (٣,٦٧)، (و٣,٥٥) على التوالى. تلك الفروقات كانت دالة إحصائياً إذ بلغت قيمة الإحصاء ف (٤,٧٩) وبمستوى دلالة (٠,٠٠٣). ولعل أهم ما يكون مبرراً لتلك الفروقات الجوهرية ما يتعلق بالمكافأة المعنوية المتمثلة فى إمكانية بروزى فى المجتمع، إذ أشارت النتائج السابقة بهذا العنصر إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين السعوديين وغير السعوديين، وكان مستوى الرضا لدى السعوديين هو الأكثر.

الأوربيون والأمريكيون كانوا الأقل رضاً عن بُعد الإشباع الوظيفى، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٩٣)، فى حين كانت قيمة المتوسط لجنوب شرق آسيويين (٣,٣٠)، و(٣,١٣) للسعوديين، أما العرب من غير السعوديين فقد بلغت قيمة المتوسط لمستوى رضاهم عن هذا البُعد (٣,٠٢). وبذلك نلاحظ أن مصدر تلك الاختلافات كانت بسبب تدنى رضا الأوربيين وخاصة عند مقارنتهم بزملائهم من جنوب شرق آسيا، وبلغت قيم

الإحصاء ف (٣,٤٩)، وبمستوى دلالة (٠,٠٢)، مما يؤكد جوهرية تلك الفروقات، ويمكن تفسير ذلك إذا ما حاولنا مقارنة الأوربيين بزملائهم الأمريكيين من حيث المكافأة فى العمل والتأهيل، فهم لا يختلفون ولكنهم يتقاضون مرتبات أقل، مما أدى إلى تدنى مستويات الرضا لديهم، أما الآسيويون غالباً ما تكون مرتباتهم أعلى مما يتقاضونه فى بلادهم، لهذا كان مستوى رضاهم عالياً إلى حدٍ ما.

وإذا ما حاولنا التعرف على مستوى رضا الأوربيين حول بعض عناصر هذا البُعد نجد أن "حرية استخدام تقديرى الخاص" كان الأقل رضاً من قبل الأوربيين مقارنة بزملائهم من الجنسيات الأخرى. عنصر مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به كان أيضاً مستوى رضا الأوربيين عن هذا العنصر يعد الأقل، ولهذا وجدت تلك الفروقات الجوهرية فى بُعد الإشباع الوظيفى المتضمن لتلك العناصر.

تشير النتائج الخاصة ببُعد عبء العمل إلى انقسام العاملين إلى مجموعتين من حيث الرضا عن هذا البُعد، حيث نجد أن السعوديين والعرب من غير السعوديين كانوا الأقل رضاً عن هذا البُعد، حيث بلغت قيم المتوسطات الحسابية (٢,٣٦)، و(٢,٧٥) على التوالى، مما يدل على عدم رضا هذه المجموعة بشكل قوى عن هذا البُعد. المجموعة الأخرى التى تتكون من الأوربيين وجنوب شرق آسيويين كان مستوى الرضا حول هذا الجانب مقبولاً إلى حدٍ ما، وبلغت قيم المتوسطات الحاسبية على التوالى (٣,٠٠)، و(٣,١٩). إن العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع وكذلك العمل فى مناوبات مسائية وأخر ليلية تعد العناصر التى أدت إلى عدم رضا السعوديين بشكل خاص، وقد يكون مرد ذلك إلى أنهم حاولوا مقارنة حالهم بزملائهم العاملين فى الأجهزة الحكومية الأخرى الذين لا يعملون فى تلك الأوقات، بل إن ما يزيد الأمر صعوبة ما قد تعانيه أسرهم فى تلك الأوقات التى تكون فيها بأمس الحاجة إلى رب الأسرة.

الأوربيون.والأمريكيون كانوا أقل رضاً عن بُعد أسلوب الإشراف وأقل مقارنة بزملائهم من الجنسيات الأخرى، وبلغت قيمة المتوسط الحسابى لمستوى رضاهم عن أسلوب الإشراف (٣,٠٠)، أما العرب فقد كانت قيمة المتوسط (٣,٧٢)، و(٣,٥٤) لجنوب شرق آسيويين، وأخيراً السعوديون بمتوسط (٣٠٤٩).

وبذلك نلاحظ أن الأوربين والأمريكين يختلفون جوهرياً، وهذا ما تشير إليه نتائج التحليل الإحصائى من خلال اختبار Tukey test للمقارنات الزوجية، إذ تشير إلى أن

سبب تلك الفروقات اختلاف الأوربيين والأمريكيين عن بقية الجنسيات، ويمكن تفسير ذلك بأن الأوربيين والأمريكيين قد يفضلون الرقابة الذاتية لكونهم ألفوا ذلك النمط الرقابى، ولهذا فهم يشعرون بعدم الرضا لوجود الرقابة اللصيقة.

بُعد القيم الشخصية كان الأكثر رضاً من قبل جنوب شرق آسيويين حيث بلغ متوسط رضاهم عن هذا البُعد (٣,٧١)، فى حين كان متوسط الرضا عن هذا البُعد لدى الجنسيات الأخرى متقارباً جداً، إذ بلغت قيمته أى: المتوسط (٣,٤٩) بالنسبة للسعوديين، و(٣,٤٢) للأوربيين، وأخيراً (٣,٤١) للعرب من غير السعوديين، وبذلك نلاحظ أن مرد تلك الفروقات الجوهرية التى أظهرتها نتائج تحليل التباين هو اختلاف المبحوثين من جنوب شرق آسيا عن زملائهم من الجنسيات الأخرى، حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (٤,٨٢)، ومستوى دلالة (٠,٠٠٢).

بشكل عام نلاحظ أن للجنسية أو الثقافة التى ينتمى إليها المبحوثون أثراً جوهرياً فى تقييم مستوى الرضا عن أبعاد الرضا المختلفة، وكثيراً ما نجد أن غير العرب هم من يختلفون فى تقييمهم لمستوى الرضا عن تلك الأبعاد مقارنة بزملائهم من العرب (سعوديين، عرب).

فبينما نجد أن العرب يهمهم نظرة المجتمع للوظائف التى يشغلونها، نجد أن غيرهم من غير العرب لا يعيرون كثيراً من الاهتمام تجاه ذلك المنظور الاجتماعى، وسبب ذلك الاختلاف فى القيم والمفاهيم الاجتماعية. أما عبء العمل فنجد أن العرب أيضاً كانوا الأكثر شكوى من هذا الجانب، حيث أشاروا إلى عدم رضاهم مقارنة بزملائهم من غير العرب.

جدول رقم (١٧)
تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وفقاً لأبعاد الرضا، باختلاف الجنسية

أبعاد الرضا الوظيفى	الجنسية	المتوسط الحسابى	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
قيمة العمل	سعودى	٣,٤٩	٠,٦٦	٠,٥٣	١,٢٦	٠,٢٨
	عربى	٣,٥٤				
	جنوب شرق آسيا	٣,٦٠				
	أوربى، أمريكى	٣,٤٣				

تابع - جدول رقم (١٧).

أبعاد الرضا الوظيفى	الجنسية	المتوسط الحسابى	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المكافأة المعنوية	سعودى	٣,٨٨	٢,٢٣	٠,٤٧	٤,٧٩	٠,٠٠٣
	عربى	٣,٨١				
	جنوب شرق آسيا	٣,٦٧				
	أوربى، أمريكى	٣,٥٥				
الإشباع الوظيفى	سعودى	٣,١٣	٢,٥٩	٠,٠١٥	٣,٤٩	٠,٠٢
	عربى	٣,٠٢				
	جنوب شرق آسيا	٣,٣٠				
	أوربى، أمريكى	٢,٩٣				
عبء العمل	سعودى	٢,٣٦	٣٣,٥٢	٠,٩٥	٣٥,١١	٠,٠٠٠
	عربى	٢,٧٥				
	جنوب شرق آسيا	٣,١٩				
	أوربى، أمريكى	٣,٠٠				
أسلوب الإشراف	سعودى	٣,٤٩	٢,١٠	٠,٧٥	٢,٨٢	٠,٠٤
	عربى	٣,٧٢				
	جنوب شرق آسيا	٣,٥٤				
	أوربى، أمريكى	٣,٠٠				
القيم الشخصية	سعودى	٣,٤٩	٣,٢٨	٠,٧٠	٤,٨٢	٠,٠٠٢
	عربى	٣,٤١				
	جنوب شرق آسيا	٣,٧١				
	أوربى، أمريكى	٣,٤٢				

٨-٥ سنوات الخبرة فى الوظيفة الحالية:

النتائج الخاصة بسنوات الخدمة لا تختلف كثيراً عن ما ورد بمتغير العُمر، إذ يزداد مستوى الرضا عن أبعاد الرضا المختلفة إذا ما انتقل الموظف من فئة عمرية إلى أخرى أعلى منها، وهذا ما نلاحظه فى نتائج تحليل التباين الخاصة بمتغير سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية كمتغير مستقل أو مؤثر، والمتغير التابع المتمثل فى أبعاد الرضا المختلفة. فالرضا عن بُعد قيمة العمل يزداد فى الغالب كلما كانت سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية التى يشغلها الموظف فى القطاع الصحى تنتمى للفئات العليا لسنوات الخدمة، والعكس صحيح، فمستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل قد بلغت (٣,٤٥) للعاملين الذين تقل سنوات خدمتهم فى الوظيفة الحالية عن ٥ سنوات، فى حين بلغت قيمة المتوسط الحسابى للفئة التى تليها (٥-١٠ سنوات) (٣,٥٣)، وازدادت قيمة المتوسط الحسابى فى حالة الفئة (١٠-١٥ سنة) إذ بلغت قيمته (٣,٥٨)، أما العاملون الذين كانت سنوات خدمتهم فى الوظيفة الحالية تتراوح ما بين ١٥ إلى أقل من ٢٠ عامًا فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابى لمستوى رضاهم عن قيمة العمل (٣,٨٢)، وهى الأعلى. الفئة العمرية الأخيرة (٢٠ سنة فأكثر) والتى قد تكون السبب فى خلل القاعدة السابقة إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٣,٣٩)، إلا أنه يمكن القول إن مستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل تزداد فى الغالب لدى العاملين فى القطاع الصحى الذين ينتمون لفئات سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية الأعلى. إحصائيًا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل تعزى إلى اختلاف سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية، إذ بلغت قيمة الإحصاء ف (٣,٨٧) ومستوى دلالة (٠,٠٠٤).

سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية تؤثر بشكل إيجابى فى مستوى رضا العاملين عن بُعد المكافأة المعنوية، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابى لمستوى رضا العاملين الذين تزيد سنوات خدماتهم فى الوظيفة الحالية عن ٢٠ عامًا (٤,١٢)، كما بلغت قيمة المتوسط (٤,٠٥) للعاملين الذين يقعون ضمن الفئة ١٥-٢٠ سنة، أما العاملون الذين كانت سنوات خدماتهم فى الوظيفة الحالية تقل عن ٥ سنوات فقد بلغت قيمة متوسط رضاهم عن ذلك البُعد (٣,٦٦)، وبهذا نلاحظ أن هناك فروقات جوهرية فى مستويات رضا العاملين الوظيفى عن بُعد قيمة العمل تعود إلى سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية، حيث بلغت قيمة

الإحصاء ف (٧,٨٣)، ومستوى دلالة (٠,٠٠). ويمكن تفسير تلك الفروقات أن العاملين فى القطاع الصحى الذين كانت سنوات خدماتهم فى الوظيفة الحالية أكبر تكون لديهم فرصة أعلى فى توجية الأخرين بما يجب القيام به، ومن ثم بروزهم فى المجتمع من خلال تلك الوظيفة، إذ من المتوقع أن يتولوا مناصب إشرافية أكبر كلما كانت سنوات خدماتهم فى الوظيفة الحالية أعلى.

كانت هناك فروقات جوهرية فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى فى بُعدَى الإشباع الوظيفى وعبء العمل، وتعزى تلك الاختلافات أو الفروقات إلى اختلاف سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية التى يتمتع بها الموظف، إذ يزداد مستوى الرضا عن تلك الأبعاد من أبعاد الرضا الوظيفى إذا ما انتقل الموظف من فئة إلى فئة أعلى من فئات سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية. تحليل التباين تشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

إن بُعد أسلوب الإشراف يزداد بشكل كبير كلما كانت لدى الموظف سنوات خدمة كبيرة فى الوظيفة الحالية، حيث نلاحظ أن متوسط مستوى الرضا عن ذلك البعد قد بلغ (٤,٠٧) للعاملين الذين تزيد سنوات خدمتهم فى الوظيفة عن ٢٠ عاماً، فى حين بلغت قيمة المتوسط الحسابى لرضا العاملين الذين يقعون ضمن الفئة ١٥ إلى أقل من ٢٠ عامًا (٣,٧٦)، أما العاملون الذين تتراوح سنوات خدماتهم فى الوظيفة الحالية ما بين ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، وكذلك من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابى لهم (٣,٤٨)، وأخيراً من تقل سنوات خدماته عن ٥ سنوات فقد كانت قيمة المتوسط الحسابى (٣,٥١)، وبذلك نلاحظ أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى عن أسلوب الإشراف باختلاف سنوات خدماتهم فى الوظيفة الحالية، إذ يزيد مستوى الرضا كلما زادت سنوات الخدمة.

الرضا عن بُعد القيم الشخصية أيضًا كانت حوله بعض التباينات تعزى إلى اختلاف سنوات الخدمة التى يتمتع بها العاملون فى القطاع الصحى، إذ تشير نتائج تحليل التباين إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى إلى سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية، فقد بلغت قيمة الإحصاء ف (٢,٨٢)، وبمستوى دلالة (٠,٠٢٤).

جدول رقم (١٨)

تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وفقاً لأبعاد الرضا، باختلاف سنوات الخبرة فى الوظيفة الحالية

أبعاد الرضا الوظيفى	سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية	المتوسط الحسابى	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
قيمة العمل	أقل من ٥ سنوات	٣,٤٥	٠,٩٦	٠,٥١	٣,٨٧	٠,٠٠٤
	٥ - ١٠ سنوات	٣,٥٣				
	١٠ - ١٥ سنة	٣,٥٨				
	١٥ - ٢٠ سنة	٣,٨٢				
	٢٠ سنة فأكثر	٣,٣٩				
المكافأة المعنوية	أقل من ٥ سنوات	٣,٦٦	٣,٥٣	٠,٤٥	٧,٨٣	٠,٠٠٠
	٥ - ١٠ سنوات	٣,٩٠				
	١٠ - ١٥ سنة	٣,٨٦				
	١٥ - ٢٠ سنة	٤,٠٥				
	٢٠ سنة فأكثر	٤,١٢				
الإشباع الوظيفى	أقل من ٥ سنوات	٣,٠٥	٢,٦٥	٠,٧٣	٣,٦٤	٠,٠٠٦
	٥ - ١٠ سنوات	٣,٢٥				
	١٠ - ١٥ سنة	٣,٢٦				
	١٥ - ٢٠ سنة	٣,٣٦				
	٢٠ سنة فأكثر	٣,٤٩				
عبء العمل	أقل من ٥ سنوات	٢,٧١	٣,٠٠٢	١,٠٨	٢,٧٨	٠,٠٢
	٥ - ١٠ سنوات	٢,٧٢				
	١٠ - ١٥ سنة	٢,٤٢				
	١٥ - ٢٠ سنة	٢,٩٥				
	٢٠ سنة فأكثر	٣,٠٦				
أسلوب الإشراف	أقل من ٥ سنوات	٣,٥١	٢,٢١	٠,٧٥	٢,٩٥	٠,٠١٩
	٥ - ١٠ سنوات	٣,٤٨				
	١٠ - ١٥ سنة	٣,٤٨				
	١٥ - ٢٠ سنة	٣,٧٦				
	٢٠ سنة فأكثر	٤,٠٧				
القيم الشخصية	أقل من ٥ سنوات	٣,٥٣	١,٩٨	٠,٧٠	٢,٨٢	٠,٠٢٤
	٥ - ١٠ سنوات	٣,٦٢				
	١٠ - ١٥ سنة	٣,٣٢				
	١٥ - ٢٠ سنة	٣,٧٦				
	٢٠ سنة فأكثر	٣,٥٠				

٨-٦ الدخل الشهرى:

تشير نتائج تحليل التباين إلى أن الرضا عن بُعد قيمة العمل يزداد تبعًا للزيادة فى الراتب، حيث نلاحظ أن العاملين فى القطاع الصحى الذين ينتمون لفئات الدخل العليا كانوا أكثر رضًا مقارنة بزملائهم فى الفئات الدنيا للدخل. وكانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى الرضا عن بُعد قيمة العمل تعود إلى مستوى الدخل الشهرى، حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (٧,٩٥)، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠١)، مما يؤكد جوهرية تلك الفروقات، ومن ثم أثر الدخل فى رضا العاملين عن قيمة العمل مع ملاحظة أن من يقل دخلهم عن ١٠٠٠ شهريًا يتمتعون برضا عالٍ مقارنة بفئات الدخل التى تليها (١٠٠٠-٥٠٠٠)، و(٥٠٠٠-١٠٠٠٠)، ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين الذين يشغلون وظائف فنية وكذلك التمريض وعمال الصيانة راضون عن ذلك الدخل إذا ما قورن بدخلهم فى موطنهم الأصلى. كما كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى فى بعد المكافأة المعنوية، إذ تعزى تلك الفروقات الجوهرية إلى مستوى الدخل الشهرى للموظف، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابى للرضا عن ذلك البُعد (٤,٢٤) للعاملين الذين يزيد دخلهم الشهرى عن ١٥٠٠٠ريال، وفى نفس الوقت فقد بلغت قيمة المتوسط (٣,٨١) للعاملين الذين يقل دخلهم الشهرى عن ١٠٠٠، فئات الدخل الأخرى والمتمثلة فى (١٠٠٠-٥٠٠٠) و(٥٠٠٠-١٠٠٠٠) كانت الأقل رضا عن الدخل الشهرى، ولعل الموظفين الذين ينتمون لفئات الدخل هذه هم الذين توجد لديهم فرص أفضل للتطور، ولهذا فهم يتوقعون المزيد مقابل ما يؤدونه من أعمال.

بُعد الإشباع الوظيفى كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا العاملين عن ذلك البعد تعزى إلى الدخل الشهرى. فقد كان مستوى الرضا ٣,٧٣ لدى العاملين الذين يزيد دخلهم عن ١٥٠٠٠ ريال، فى حين كانت قيمة المتوسط (٣,٠٨) للفئتين الثانية والثالثة، أما الموظفون الذين ينتمون لفئة الدخل ١٠٠٠٠ إلى أقل من ١٥٠٠٠ فقد بلغ المتوسط الحسابى لها (٣,٤٩)، وأخيرًا الفئة التى كان دخلها أقل من ١٠٠٠ بلغ المتوسط الحسابى (٣,٥٣)، وبذلك نلاحظ أن الموظفين الذين ينتمون لفئات الدخل الثانية والثالثة كانوا أقل رضا عن بُعد الإشباع الوظيفى، إذ تعد تلك الفروقات فى قيم المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠١).

كانت هناك فروقات ذات دلالة فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى حول بُعد عبء العمل على الرغم من تدنى قيم المتوسطات الحسابية بشكل عام، إلا أن أقل الفئات رضا

عن هذا البُعد كانت الفئتان الثانية والثالثة (١٠٠٠-٥٠٠٠ و٥٠٠٠- ١٠٠٠٠)، وبلغت قيم المتوسطات الحسابية على التوالى (٢,٨٦)، و(٢,٣٢)، وهما بذلك يختلفان جوهرياً عن بقية فئات الدخل، حيث بلغت قيمة الإحصاء ف (٢١,٧٤) ومستوى دلالة (٠,٠٠٠١).

النتائج الخاصة ببُعد أسلوب الإشراف تشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى عن هذا البُعد تعزى إلى اختلاف فئات الدخل التى ينتمون إليها. حيث نلاحظ أن أكثر الفئات رضا عن هذا البُعد أقل من ١٠٠٠ريال، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٣,٩١)، يلى ذلك الفئة ١٠٠٠٠ إلى أقل من ١٥٠٠٠ريال، وأخيراً من ينتمى لفئة ١٥٠٠٠ فأكثر، إذ بلغت قيم المتوسطات الحسابية على التوالى (٣,٦٦)، و(٣,٦٣)، أما أقل الفئات رضا عن هذا البُعد فهى ٥٠٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠٠ بمتوسط حسابى (٣,٢١)، والفئة ١٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠ بمتوسط حسابى (٣,٥٧)، وهذا ماتشير إليه نتائج التحليل الإحصائى، إذ تشير إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى باختلاف فئات الدخل الشهرى التى ينتمون إليها.

بُعد القيم الشخصية أيضًا كان فيها بعض الفروقات الجوهرية فى مستويات رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض، باختلاف فئات الدخل الشهرى التى ينتمون إليها، وكانت أكثر الفئات رضا الفئة الأولى والأخيرة، وبلغت قيم المتوسطات الحسابية على التوالى (٣,٨١)، و(٣,٨٤)، وهما يختلفان جوهريًا عن بقية فئات الدخل الأخرى، وبلغت قيمة الإحصاء (٣,٤٥)، ومستوى دلالة (٠,٠١).

جدول رقم (١٩)

تحليل التباين ANOVA لاختبار جوهرية الفروقات فى مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض وفقا لأبعاد الرضا، باختلاف مستوى الدخل الشهرى

أبعاد الرضا الوظيفى	الدخل بالريال	المتوسط الحسابى	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
قيمة العمل	أقل من ١٠٠٠	٣,٧٥	٣,٨٥	٠,٤٨	٧,٩٥	٠,٠٠٠١
	١٠٠٠ - ٥٠٠٠	٣,٤٩				
	٥٠٠٠ - ١٠٠٠٠	٣,٤٢				
	١٠٠٠٠ - ١٥٠٠٠	٣,٨٤				
	١٥٠٠٠ فأكثر	٣,٨٨				

تابع - جدول رقم (١٩).

أبعاد الرضا الوظيفى	الدخل بالريال	المتوسط الحسابى	متوسط مربع الانحرافات بين المجموعات	متوسط مربع الانحرافات داخل المجموعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المكافأة المعنوية	أقل من ١٠٠٠	٣,٨١	٢,٢٧	٠,٤٥٤	٥,٠٥	٠,٠٠٠٥
	١٠٠٠ – ٥٠٠٠	٣,٧٢				
	٥٠٠٠ – ١٠٠٠٠	٣,٨٥				
	١٠٠٠٠ – ١٥٠٠٠	٣,٩٦				
	١٥٠٠٠ فأكثر	٤,٢٤				
الإشباع الوظيفى	أقل من ١٠٠٠	٣,٥٣	٦,٩	٠,٧	٩,٨٨	٠,٠٠٠١
	١٠٠٠ – ٥٠٠٠	٣,٠٨				
	٥٠٠٠ – ١٠٠٠٠	٣,٠٨				
	١٠٠٠٠ – ١٥٠٠٠	٣,٤٩				
	١٥٠٠٠ فأكثر	٣,٧٣				
عبء العمل	أقل من ١٠٠٠	٣,٤٣	٢١,٢٣	٠,٩٨	٢١,٧٤	٠,٠٠٠١
	١٠٠٠ – ٥٠٠٠	٢,٨٦				
	٥٠٠٠ – ١٠٠٠٠	٢,٣٢				
	١٠٠٠٠ – ١٥٠٠٠	٣,٣١				
	١٥٠٠٠ فأكثر	٢,٩٣				
أسلوب الإشراف	أقل من ١٠٠٠	٣,٩١	٥,٣٣	٠,٧٣	٢,٢٧	٠,٠٠٠١
	١٠٠٠ – ٥٠٠٠	٣,٥٧				
	٥٠٠٠ – ١٠٠٠٠	٣,٣١				
	١٠٠٠٠ – ١٥٠٠٠	٣,٦٦				
	١٥٠٠٠ فأكثو	٣,٦٣				
القيم الشخصية	أقل من ١٠٠٠	٣,٨١	٢,٣١	٠,٦٧	٣,٤٥	٠,٠١
	١٠٠٠ – ٥٠٠٠	٣,٥٤				
	٥٠٠٠ – ١٠٠٠٠	٣,٤٥				
	١٠٠٠٠ – ١٥٠٠٠	٣,٦٣				
	١٥٠٠٠ فأكثر	٣,٨٤				

بشكل عام نلاحظ أن هناك فروقات جوهرية فى مستويات أبعاد الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض، تلك الفروقات أو الاختلافات فى مستويات الرضا تعزى إلى المتغيرات الشخصية للمبحوثين كان أهم تلك الخصائص العمر، سنوات

الخدمة فى الوظيفة الحالية، وأخيراً الدخل الشهرى، وكل تلك المتغيرات ترتبط بشكل مباشر بعامل الزمن، والفترة التى يمضيها العامل بالوظيفة، ومن ثم فإن الموظفين حديثى العهد كانوا أقل رضا عن أبعاد الرضا المختلفة مقارنة بزملائهم ممن أمضى فترة أكبر فى الوظيفة الحالية، والتى هى فى الواقع تعكس الدخل والعمر فى آن واحد.

المتغيرات الشخصية الأخرى كالجنسية، وكذلك طبيعة العمل كان لها أثر فى إيجاد فروقات جوهرية فى مستويات الرضا الوظيفى عن أبعاد الرضا المختلفة، إذا لاحظنا أن بعض الجنسيات التى كان لديها رضا عالٍ عن بعض أبعاد الرضا، فالعاملون السعوديون وكذلك العرب من غير السعوديين كانوا أكثر رضا عن قيمة العمل، وكذلك المكافأة المعنوية مقارنة بزملائهم الأوربيين، إذ كانت تلك الأبعاد أقل رضًا من الآخرين. بُعد أسلوب الإشراف كان أقل رضًا من قبل الأوربيين مقارنة بزملائهم السعوديين، وكذلك العرب من غير السعوديين.

تاسعاً - عناصر الرضا الأكثر تأثيراً فى أبعاد الرضا الوظيفى:

انتهينا فى الأجزاء السابقة إلى تحليل أبعاد الرضا الستة، إذ يحتوى كل بُعد على عدد من العناصر، والتى بدورها تؤثر فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى عن ذلك البُعد، إلا أن ذلك الأثر قد يختلف من عنصر إلى أخر ضمن البُعد الواحد، فى هذا الجزء من الدراسة سنحاول التعرف على أكثر عناصر الرضا الوظيفى تأثيراً فى مستوى الرضا الوظيفى للبعد الواحد، وذلك باستخدام تحليل الانحدار المتعدد Stepwise Regression، وذلك بافتراض أن عناصر البُعد الواحد هى المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، فيتمثل فى مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالقطاع الصحى عن بُعد الرضا، إحصائيًا من المتوقع أن تكون هناك علاقات قوية جداً، ويجب أن يكون هناك أثر معنوى لكل عنصر من عناصر أبعاد الرضا، وذلك بسبب أن تلك العناصر تدخل فى احتساب قيمة مستوى الرضا الوظيفى عن البُعد الواحد، لهذا كان حتميًا أن تكون هناك علاقة وأثر جوهرى بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.

الجدول التالى يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد وكذلك ترتيب عناصر الرضا لكل بُعد من أبعاد الرضا وفقًا لأهمية وأثر العنصر الواحد فى البُعد الذى ينتمى إليه.

جدول رقم (٢٠)
تحليل الانحدار المتعدد لعناصر أبعاد الرضا الوظيفى

أبعاد الرضا	ترتيب عناصر الرضا	عناصر الرضا الوظيفى
قيمة العمل	٦	انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض
	٣	الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى
	٢	نظرة المجتمع إلى عملى
	١	الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً
	٧	إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل
	٤	ظروف العمل
	٥	إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت
المكافأة المعنوية	٥	إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به
	١	إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى
	٢	إمكانية بروزى فى المجتمع
	٣	إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين
	٤	إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر
الإشباع الوظيفى	١	فرص الترقية فى هذا العمل
	٣	مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به
	٤	حرية استخدام تقديرى الخاص
	٢	الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة
عبء العمل	١	العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع
	٣	العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية
	٢	إمكانية التعرض للعدوى
أسلوب الإشراف	١	قدرة مديرى على اتخاذ القرارات
	٣	طريقة تعامل مديرى مع موظفيه
	٢	كيفية تفعيل سياسات المنظمة
القيم الشخصية	١	إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى
	٣	إمكانية العمل بانفراد
	٢	الاختلاط فى العمل

ومن الجدول السابق نلاحظ أن أكثر العناصر تأثيراً في البعد الأول وهو قيمة العمل كان الثناء الذى يناله الموظف عندما يؤدى عملاً جيداً ، يلى ذلك نظرة المجتمع إلى العاملين في القطاع الصحى، أما الإحساس بالإنجاز الذى يناله الموظف في عمله فقد كان في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية في تكوين البُعد الأول من أبعاد الرضا الوظيفى وهو قيمة العمل، ومن ثم نلاحظ أن العناصر التى تمثل الجانب الحسى والمعنوى كانت أكثر العناصر قوة في تقدير هذا البُعد. أما العناصر الأخرى مثل ظروف العمل، وكذلك الانسجام بين الموظفين في العمل، وعنصر تجربة أساليبى في أداء العمل كانت أقل أثراً مقارنة بالعناصر التى تمثل الجانب الحسى.

من أبرز عناصر الرضا عن المكافأة المعنوية كانت "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى" وكذلك، "إمكانية بروزى في المجتمع"، و"إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، كل تلك العناصر يمكن أن نطلق عليها جوانب العمل المعنوية، ومن ثم فهى تتفق مع النتيجة السابقة والمتعلقة بالجانب الحسى والمعنوى في بُعد قيمة العمل. وهذا مرة أخرى يؤكد أهمية هذا الجانب، أى: الجانب المعنوى والحسى للتقليل من حالة عدم الرضا لدى موظفى القطاع الصحى. وفيما يتعلق بالإشباع الوظيفى فقد كانت مسألة الترقية في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، يلى ذلك ما يتعلق بالوظيفة المستديمة، وهذا يؤكد أهمية الأمن الوظيفى والاستقرار لدى العاملين في القطاع الصحى وأثره الإيجابى في مستوى الرضا الوظيفى لديهم، ويعد هذا الجانب الأهم مقارنة بكمية الراتب والحرية التى يمكن أن يحصل عليها عند استخدام تقديره الخاص.

يعد العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع في الدرجة الأولى من حيث الأثر في بُعد عبء العمل، يلى ذلك إمكانية التعرض للعدوى. وبذلك يمكن أن نستنتج أن العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع كانت السبب الأول في تدنى مستوى الرضا الوظيفى فيما يتعلق بعبء العمل.

قدرة المدير على اتخاذ القرارت كانت في مقدمة العناصر المؤثرة في بُعد أسلوب الإشراف، أما كيفية تفعيل سياسات المنظمة فقد كانت في المرتبة الثانية، وبهذا نلاحظ ما لقدرة المدير المباشر في عملية اتخاذ القرار من أثر إيجابى في الحد من عدم الرضا الوظيفى لدى موظفيه.

الفصل الخامس
النتائج والتوصيات

أولاً - أهم نتائج البحث:

١- الخصائص الشخصية للعاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض.

٢- الرضا الوظيفى.

٣- التحليل العاملى (أبعاد الرضا الوظيفى).

٤- الفروق فى الرضا الوظيفى بين السعوديين وغير السعوديين العاملين فى القطاع الصحى.

٥- الفروق فى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى المستشفيات الحكومية والخاصة فى مدينة الرياض.

٦- الفروق فى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض باختلاف الجنس.

٧- العلاقة بين الخصائص الشخصية ومستويات الرضا.

٨- تحليل التباين Anova لأبعاد الرضا الوظيفى.

٩- تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الرضا الوظيفى.

ثانيًا - التوصيات.

أهم نتائج البحث:

فى هذا القسم من الدراسة سيتم تسليط الضوء على أهم النتائج المتعلقة بمستوى الرضا لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض وفقًا لأبعاد الرضا التى توصلت إليها الدراسة، وذلك للتعرف على أهم عناصر الرضا التى قد تقلل من عدم الرضا لدى العاملين، وخاصة ما يتعلق ببيئة العمل، وذلك محاولة من الباحثين التركيز على العوامل التى قد تحد من توطين الوظائف فى القطاع الصحى، وإبراز أهم النتائج التى تهم متخذ القرار فيما يتعلق بالقوى العاملة فى القطاع الصحى إذا ما أخذنا فى الاعتبار أن الموظفين الراضين هم عادة أكثر إنتاجية وإبداعًا، وهم أكثر ولاء وارتباطًا بأعمالهم وأرباب عملهم، حيث أشار العديد من الدراسات إلى ارتباط بين رضا مقدمى الرعاية الصحية ورضا المستفيدين.

١- أهم النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض:

أ - العمر:

تتراوح أعمار ما يقارب من (٤٢٪) من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض بين ٢٠ إلى ٣٠ سنة، إضافة إلى أن (٤١ ٪) من عينة الدراسة يقعون ضمن الفئة العمرية ٣٠ إلى ٤٠ سنة. وهذا يعكس القدرة والحماس الذى يمكن أن يكون لدى هذه الفئة من الشباب، إضافة إلى أن ذلك يعطى فرصة أكبر للتطوير وتدريب هذه المجموعة من العاملين، إذ يُعَدُّون فى مقتبل أعمارهم وفى بداية طريقهم المهنى، مما يعنى تقبل هؤلاء للصعاب التى قد تواجههم عند قيامهم بأعمالهم اليومية، كالعمل فى مناوبات مسائية، أو العمل أثناء العطلات، والتى قد تزيد من عدم رضاهم عن العمل فى مجال الرعاية الصحية.

ب - الحالة الاجتماعية:

بالنظر إلى توزيع المبحوثين وفقًا للحالة الاجتماعية نلاحظ أن (٥٢٪) تقريبًا من عينة العاملين بالقطاع الصحى متزوجون، و(٤٦٪) تقريبًا عزاب، فى حين كانت نسبة من أشار إلى مُطلَّق محدودة جدًا إذ بلغت (٢,١١٪)، و(٠,٤٪) نسبة الأرامل.

ج - الجنس:

على الرغم من أن العمل بالقطاع الصحى يتطلب عمل المرأة جنبًا إلى جنب مع الرجل إننا نلاحظ أن نسبة الذكور كانت ضعفى نسبة الإناث العاملات فى المجال الصحى، إذ

بلغت نسبة الذكور فى العينة (٦٤٪)، وبلغت نسبة الإناث (٣٦٪)، تعد هذه النتيجة طبيعية بالنسبة للعاملين بالقطاع الصحى من السعوديين، ومرد ذلك إلى أن فرصة العمل للمرأة السعودية ضعيفة فى القطاع الصحى إذا ما قورنت بقطاع التعليم على سبيل المثال، ليس ذلك فحسب، وإنما فرص التطوير والتدريب للمرأة السعودية فى هذا المجال تعد محدودة جداً، إضافة إلى حداثة التعليم فى هذا المجال فى المملكة بالنسبة للنساء. أما غير السعوديين فقد يكون انخفاض نسبة العنصر النسائى راجعاً إلى ما تتطلبه أنظمة التعاقد مع غير السعوديات.

د – طبيعة العمل:

فيما يتعلق بطبيعة العمل الذى يمارسه العاملون بالقطاع الصحى بمدينة الرياض نلاحظ أن نسبة الفنيين من العاملين بالمختبرات وأقسام الأشعة والعلاج الطبيعى قد بلغت (٥١ , ٢١٪) من عينة الدراسة، يلى ذلك العاملون بالتمريض بنسة (١٦٪) تقريباً، كما بلغت نسبة الأطباء (١٥٪) تقريباً من عينة الدراسة، وهى مساوية لنسبة الإداريين. كانت نسبة الصيدلانيين محدودة نسبياً، حيث بلغت (٠٢ , ١١٪)، أخيراً أشار (٢٢٪) من المبحوثين إلى أن طبيعة عملهم تختلف عما ورد بآستانة الدراسة.

(٥٠٪) من الذكور السعوديين العاملين بالقطاع الصحى يشغلون مهن فنية وإدارية، ولعل سهولة وقصر مدد التدريب فى هذه المهن إضافة زيادة فرص الالتحاق بالمؤسسات التعليمية المعنية بهذه التخصصات يبرر تلك الزيادة.

أما الإناث السعوديات فيشغلن فى الغالب مهنة الصيدلة (٢٢٪)، وكذلك مهن إدارية وفنية بنسبة (٣١٪)، إضافة إلى أن (٢٥٪) منهن يشغلن مهناً أخرى متمثلة فى "مترجمة، ومرافقة مرضى، وكاتبة جناح"، حيث يعد الإلمام باللغة الإنجليزية من المتطلبات الرئيسية لهذه المهن.

هـ – سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية:

ما يقارب (٥٠٪) من المبحوثين تقل خبراتهم فى الوظيفة الحالية عن ٥ سنوات، وهم بذلك يعدون من ذوى الخبرات المحدودة فى الوظائف الحالية التى يشغلونها، ويمكن تبرير ذلك بأن (٤١٪) منهم تقل أعمارهم عن ٣٠ عاماً، فهم بذلك حديثو عهد بهذه الوظائف.

و - سنوات الخبرة الإجمالية فى مجل العمل الحالى:

لا يختلف توزيع المبحوثين وفقًا لسنوات الخبرة فى مجال العمل الحالى كثيراً عن توزيعهم النسبى وفقًا لسنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية، حيث كانت خبرات ما يزيد عن ثلثى المبحوثين الإجمالية فى مجال العمل الحالى تقل عن ١٠ سنوات، فى حين نجد أن من تزيد خبراتهم الإجمالية فى مجال العمل عن ١٠ سنوات قد بلغ (٣٠٪) تقريباً من عينة الدراسة.

ز - جهة العمل:

تشير البيانات الخاصة بجهة العمل إلى انقسام العينة إلى قسمين شبه متساويين، إذ بلغت نسبة العاملين بالقطاع الحكومى (٤٧٪)، فى حين بلغت نسبة المبحوثين العاملين بالقطاع الخاص (٥٣ ٪) من أفراد العينة.

ح - الجنسية:

نسبة السعوديين العاملين بالقطاع الصحى هى الأكثر، إذ تشكل ما يقارب (٥٠٪) من عينة الدراسة يلى ذلك العاملون من جنوب شرق آسيا، إذ بلغت نسبتهم (٣٣,٥١٪)، العرب من غير السعوديين يأتون فى المرتبة الثالثة من حيث الترتيب، إذ بلغت نسبتهم (١٦,٧٦٪)، أخيراً القادمون من أوربا أو أمريكا الشمالية، وهم أقل الفئات العاملة فى المجال الصحى فى مدينة الرياض، إذ بلغت نسبتهم أقل من (١٪) من المستجيبين.

ط - المؤهل العلمى:

(٤٠٪) من عينة الدراسة هم من حملة درجة البكالوريوس، يلى ذلك حملة مؤهل دبلوم ما بعد الثانوى، إذ بلغت نسبتهم (٣٠٪) تقريبًا، كما بلغت نسبة من يحمل ثانوية عامة فأقل (٢٠٪) تقريبًا، أما حملة الدرجات العلمية المتقدمة (ماجستير ودكتوراه) فقد بلغ حوالى (١٠٪) من المبحوثين.

ي - الدخل الشهرى:

تشير بينات التوزيع النسبى لموظفى القطاع الصحى بمدينة الرياض إلى أن ما يقارب ثلث عينة الدراسة من موظفى القطاع الصحى يتقاضون رواتب شهرية تتراوح بين ٥٠٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠٠ ريال شهريًا، كما نلاحظ أيضًا أن ما يزيد عن ربع عينة البحث يتقاضون رواتب شهرية تتراوح بين ١٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠ ريال، وهم فى الغالب من

فئة الفنيين والممرضين من غير السعوديين، أما فئة العاملين الذين تقل مرتباتهم الشهرية عن ١٥٠٠ ريال فقد بلغت نسبتهم (١٨٪) تقريباً من عينة الدراسة، في حين كانت نسبة من تزيد رواتبهم الشهرية عن ١٠٠٠٠ ريال (١٢٪) تقريبا من المستجيبين.

٢- أهم نتائج الرضا الوظيفي:

* أبدى حوالى (٧٥٪) من المبحوثين رضاهم عن عنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، حيث إن ما يزيد عن ربع المبحوثين كانوا راضين جداً، وما يقارب نصف العينة كانوا راضين، في حين أشار ما يقارب (٨٪) إلى عدم رضاهم عن عنصر إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين. وتختلف هذه النتيجة باختلاف العمر، المؤهل العلمى للعاملين بالقطاع الصحى، إذ تزداد نسبة الرضا عن هذا الجانب لدى حملة مؤهل البكالوريوس فأعلى، وكذلك من تزيد أعمارهم عن ٤٠ عاماً.

* كان ما يقارب (٧٠٪) من المبحوثين راضين عن "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر"، فيما لم يشر سوى (٨٪) إلى أن عملهم الحالى يعطيهم أقل أو أقل بكثير مما يتوقعون حول إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر؛مع ملاحظة أن نسبة الذين أشاروا إلى خيار (لست راضياً ولا غير راض) بلغت (٢٢٪) من عينة البحث.

* أجمع عدد كبير من عينة البحث على الرضا عن "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، إذ أبدى حوالى (٧٠٪) من المبحوثين رضاهم عن هذا الجانب من العمل الذى يمارسونه، حيث كان (٢٥٪) راضين جداً، و(٤٥٪) راضين عن هذا العنصر. فيما أبدى (٧٪) فقط من المبحوثين عدم رضاهم عن ذلك، وبلغت نسبة المحايدين (٢٣٪) من المستجيبين.

* تبين رضا (٦٦٪) من المبحوثين عن "طريقة تعامل المدير مع موظفيه"، حيث أفاد (٣٠٪) أنهم راضون جداً، و(٣٦٪) أنهم راضون عن طريقة تعامل مديرهم معهم. وبلغت نسبة الذين أبدوا عدم رضاهم عن هذا العنصر من عناصر الرضا أقل من (١٥٪) من العينة، كما بلغت نسبة المحايدين (١٩٪).

* أشار (٦٧٪) من عينة الدراسة إلى رضاهم عن "إمكانية عمل الموظفين لما يستخدم قدراتهم"، وكانت نسبة غير الراضين محدودة جداً، إذ كانت أقل من (١١٪)، في حين كانت نسبة المحايدين (٢١,٢٢٪) من المبحوثين.

* كذلك أشار موظفو القطاع الصحى بالرياض إلى رضاهم عن "إمكانية بقاء الموظف منهمكًا فى العمل طوال الوقت"، إذ بلغت نسبة الراضين جدًا (٢٢,٤٥٪)، ونسبة الراضين من المستجيبين (٤١,٢٥٪)؛ كانت نسبة المحايدين حول هذا العنصر ربع العينة من المبحوثين، وبلغت نسبة غير الراضين عن إمكانية بقائهم منهمكين فى العمل طوال الوقت (١١٪) تقريبًا.

* كما أبدى المستجيبون رضاهم أيضا عن عنصر "قدرة مديرى على اتخاذ القرارات" وعنصر "طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض"، حيث كانت نسبة الراضيين بشكل عام (٦٢٪ و٦٦٪)على التوالى. وبلغت نسبة غير الراضين عن العنصرين (١٣ ٪)، و(١٣,٥٨٪) من المستجيبين.

* حقق عنصر رضا العاملين عن "إمكانية العمل بانفراد" مستوى مرتفعًا إلى حدٍّ ما، من رضا المبحوثين، إذ بلغت نسبة من أشاروا إلى أنهم راضون جداً (٢٣٪)، وأشار (٤٢٪) منهم إلى أنهم راضون عن إمكانية العمل بانفراد، فى حين كانت نسبة غير الراضين (١٤٪)، وبلغت نسبة المحايدين (٢١٪).

* بلغت نسبة الراضين عن مدى إمكانية بروز من يعمل بالقطاع الصحى فى المجتمع (٦٣٪)، فى حين بلغت نسبة من يعتقد غير ذلك، أى: عدم إمكانية بروزه فى المجتمع بسبب عمله فى القطاع الصحى (١٥٪)، وقد بلغت نسبة المحايدين أو(لست راضيًا ولا غير راضٍ) (٢٣٪) من المستجيبين.

* تدنِّى الرضا لدى المبحوثين من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض بسبب إمكانية التعرض للعدوى، إذ نلاحظ أن نسبة الراضين عن هذا الجانب من عملهم قد بلغت (٢٧٪)، مقابل ما يقارب نصف عينة الدراسة التى أشارت إلى عدم رضاها عن هذا العنصر من عناصر الرضا (١٦,٨٤٪ غير راضٍ، و٣٢,٢٢٪ غير راضٍ بتاتًا)، وقد بلغت نسبة المحايدين حول هذا العنصر (٢٣,٩٣٪)، وبذلك نلاحظ أن إمكانية التعرض للعدوى تؤثر بشكل سلبى على اتجاهات المبحوثين حول رضاهم عن عملهم الحالى فى القطاع الصحى.

* كان عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع" أيضًا من العناصر التى تؤدى إلى تدنى مستوى رضا العاملين عن العمل بالقطاع الصحى، وبلغت نسبة غير الراضين (٤٢٪)، مقابل (٣٠٪) الذين كانوا راضين عن ذلك، وبلغت نسبة المحايدين أو الذين لا رأى لهم (٢٤٪).

* من العوامل التى قد تؤدى إلى تدنى رضا العاملين فى القطاع الصحى أيضا "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، إذ بلغت نسبة غير الراضين (١٦٪)، وغير الراضين بتاتًا (٢١٪)، فى حين بلغت نسبة الراضين جداً حوالى (٩٪) فقط، مع أن نسبة الراضين بشكل عام بلغت (٣٧٪)، وبلغت نسبة المحايدين (٢٦٪).

* اتضح تدنى رضا العالمين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض فى الجوانب التالية:

"فرص الترقية"، وكذلك "المرتب وكمية العمل الذى يقوم به الموظف"، مع ملاحظة أن التوزيع النسبى لكلا العنصرين (فرص الترقية والمرتب وكمية العمل) متشابه إلى حد كبير، إذ بلغت نسبة الراضين بشكل عام حوالى (٤٠٪)، أما نسبة غير الراضين فقد بلغت (٣٥٪) تقريباً لكلا الحالتين. أما نسبة المحايدين فقد بلغت (٢٥٪) لكلا العنصرين.

يتضح لنا أن عناصر الرضا ذات العلاقة بما يمكن أن نسميه المكافأة المعنوية مثل "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، "إمكانية بروزى فى المجتمع"، "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، و"إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر" كانت من أكثر العناصر التى تؤدى إلى رضا العاملين بالقطاع الصحى، كما يلاحظ أن أقل العناصر تحقيقاً للرضا من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحى كان الجوانب المتعلقة بما يمكن أن نسميه عبء العمل، مثل "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، وأخيراً كانت "إمكانية التعرض للعدوى" من العناصر التى تؤدى إلى تدنى رضا الموظفين فى القطاع الصحى بمدينة الرياض.

٣- أهم نتائج التحليل العاملى للرضا الوظيفى:

تشير نتائج التحليل العاملى إلى وجود ستة أبعاد لرضا الموظفين بالقطاع الصحى، وتفسر فى مجملها ما نسبته (٥٧٪) من التباين بين عناصر الرضا التى تضمنتها أداة جمع البيانات.

- قيمة العمل:

يحتوى بُعد الرضا عن قيمة العمل على سبعة من عناصر الرضا التى تضمنتها الاستبانة، وهى "طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض"، و"الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى"، و"نظرة المجتمع إلى عملى"، وكان العنصر الرابع "الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً"، ثم "إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل"، و"ظروف العمل"، وأخيراً عنصر "إمكانية بقائى منهمكًا فى العمل طوال الوقت".

- المكافأة المعنوية:

بلغ عدد العناصر المرتبطة ببُعد (المكافأة المعنوية) خمسة عناصر، كان أكثرها ارتباطًا به عنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، كان العنصر الثانى من حيث الارتباط بعامل (المكافأة المعنوية) عنصر "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، وكان عنصر "إمكانية بروزى فى المجتمع" من أحد عناصر الرضا التى ارتبطت بعامل (المكافأة المعنوية)، ثم عنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، وكذلك عنصر "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر".

- الإشباع الوظيفى:

بلغ عدد عناصر الرضا المرتبطة بهذا البُعد أربعة عناصر، كان أكثرها ارتباطًا عنصر "فرص الترقية فى هذا العمل"، يليه عنصر "مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به"، ثم عنصر "حرية استخدام تقديرى الخاص"، أخيرًا كان أقل العناصر ارتباطًا بهذا العامل، عنصر "الطريقة التى يوفر عملى وظيفة مستديمة".

- عبء العمل:

بلغ عدد عناصر الرضا التى ترتبط ببُعد (عبء العمل) ثلاثة عناصر، كان أكثرها ارتباطًا به عنصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، كما كان عنصر "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية" مرتبطًا بدرجة عالية ببُعد (عبء العمل)، ثم عنصر "إمكانية التعرض للعدوى".

- أسلوب الإشراف:

يشتمل هذا البُعد على ثلاثة من عناصر الرضا، كان أكثرها ارتباطًا به عنصر "قدرة المدير على اتخاذ القرارات"، يليه عنصر "طريقة تعامل المدير مع موظفيه"، ارتبط به كذلك عنصر "كيفية تفعيل سياسات المنظمة".

- القيم الشخصية:

يعد عنصر "إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى" أول عناصر الرضا ذات العلاقة ببُعد (القيم الشخصية)، كذلك يعد عنصر "إمكانية العمل بانفراد" من عناصر الرضا المرتبطة بهذا العامل، ويعد عنصر "الاختلاط فى العمل" من عناصر الرضا التى تمثل بُعد القيم الشخصية.

٤- أهم نتائج الفروق فى الرضا الوظيفى بين السعوديين وغير السعوديين العاملين فى القطاع الصحى:

- قيمة العمل:

تشير النتائج الخاصة ببُعد (قيمة العمل) إلى أن غير السعوديين من العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض يشعرون برضا أكبر مقارنة بزملائهم السعوديين حول "الإحساس بالإنجاز الذى يناله من عمله"، فيما كان هناك تجانس مرتفع فى مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى من السعوديين وغير السعوديين عن عناصر الرضا الأخرى لبُعد (قيمة العمل)، مثل نظرة المجتمع إلى عملهم، وكذلك الحال بالنسبة لرضاهم عن طريقة انسجام زملائهم فى العمل مع بعضهم البعض، وكان رضا السعوديين عن عنصر "الثناء الذى ينالونه عند أداء عمل جيد" أكبر نسبياً، من غير السعوديين، وكان الرضا عن ظروف العمل أعلى لدى العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض من غير السعوديين.

- المكافأة المعنوية:

يتبين أن السعوديين يشعرون برضا أكثرمن غيرالسعوديين فيما يتعلق ببُعد المكافأة المعنوية من العمل. وقد كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين السعوديين وغير السعوديين فى معظم عناصر هذا البُعد، حيث أبدى السعوديون مستوى أعلى من الرضا "لعنصر إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، وكذلك لعنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، ولعنصر "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر".

- الإشباع الوظيفى:

يشعر غير السعوديين بدرجة أعلى من الرضا فى بُعد الإشباع الوظيفى، إذ كانت المتوسطات الحسابية لمعظم عناصره، أعلى لدى غير السعوديين إلا أن الفروقات بين المجموعتين لم تكن ذات دلالة إحصائية إلا فى عنصر "فرص الترقية فى هذا العمل"، حيث يشعر غيرالسعوديين بدرجة أعلى من الرضا حول هذا العنصر من نظرائهم السعوديين.

- عبء العمل:

أبدى غير السعوديين العاملون فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض درجة رضا أعلى من السعوديين حول بُعد (عبء العمل) من جوانب الرضا الوظيفى، وكذلك فى جميع عناصره، وهى: "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، و"إمكانية التعرض للعدوى" وقد كانت جميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

- **أسلوب الإشراف:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا السعوديين وغير السعوديين عن بُعد (أسلوب الإشراف) من جوانب الرضا الوظيفي، حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعًا من الرضا عن هذا البُعد وعنصري "قدرة مديري على اتخاذ القرارات"، و"طريقة تعامل مديري مع موظفيه". ويتضح الفرق ذو الدلالة الإحصائية بين السعوديين وغير السعوديين في عنصر "كيفية تفعيل سياسات المنظمة" فقط، حيث عبر السعوديون عن درجة أقل من الرضا عن هذا العنصر.

- **القيم الشخصية:**

لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين السعوديين وغير السعوديين، نحو بُعد (القيم الشخصية) من جوانب الرضا الوظيفي، ويبدي الطرفان مستوى متقاربًا ومرتفعًا نسبيًا من الرضا عن هذا البُعد، وعنصر "إمكانية عمل مالا يخالف ضميري"، وأيضا عنصر "إمكانية العمل بانفراد"، ويتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا السعوديين وغير السعوديين عن عنصر "الاختلاط في العمل"، حيث أبدى السعوديون مستوى أقل من الرضا.

٥- أهم نتائج الفروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض:

- **قيمة العمل:**

تشير النتائج إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في بُعد (قيمة العمل) من جوانب الرضا الوظيفي باختلاف جهة العمل، إذ أبدى العاملون في مرافق صحية حكومية والعاملون في مرافق صحية خاصة رضاهم عن هذا البُعد، وكذلك الحال بالنسبة لجميع عناصره المتمثلة في "طريقة انسجام زملائي في العمل مع بعضهم البعض"، و"الإحساس بالإنجاز الذي أناله من عملي"، و"نظرة المجتمع إلى عملي"، و"الثناء الذي أناله عندما أؤدي عملاً جيداً"، و"إمكانية تجربة أساليبي في أداء العمل"، و"ظروف العمل"، و"إمكانية بقائي منهمكًا في العمل طوال الوقت" حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعًا من الرضا ومتقاربًا مع عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين.

- **المكافأة المعنوية:**

أفاد العاملون في المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة بارتفاع مستوى الرضا لديهم من بُعد (المكافأة المعنوية) بالتساوي، إذ لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين

الفريقين، كما لم يتضح فروقات ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا الفريقين عن ثلاثة من عناصر هذا البُعد هى "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، و"إمكانية بروزى فى المجتمع"، و"إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر"، فيما يتضح فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا الفريقين عن العنصرين الآخرين، إذ أبدى العاملون فى المستشفيات الحكومية مستوى مرتفعاً من الرضا عن عنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، وعنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين" أعلى من مستوى رضا العاملين فى المستشفيات الخاصة.

- الإشباع الوظيفي:

تشير النتائج إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية فى بُعد (الإشباع الوظيفى) من جوانب الرضا الوظيفى باختلاف جهة العمل، إذ أبدى العاملون فى مرافق صحية حكومية والعاملون فى مرافق صحية خاصة رضاهم عن هذا البُعد، وكذلك بالنسبة لمعظم عناصره المتمثلة فى "مرتبى وكمية العمل الذى أقوم به"، و"حرية استخدام تقديرى الخاص"، و"الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة"، حيث أ بدى كلا الفريقين مستوى مرتفعاً من الرضا ومتقارباً، مع عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، باستثناء عنصر "فرص الترقية فى هذا العمل" الذى أبدى فيه العاملون فى القطاع الخاص رضا أعلى من العاملين فى القطاع الحكومى، وكان الفرق ذا دلالة إحصائية.

- عبء العمل:

أبدى العاملون فى القطاع الصحى الخاص فى مدينة الرياض درجة رضا أعلى من العاملين فى القطاع الحكومى حول بُعد (عبء العمل) من جوانب الرضا الوظيفى، وكذلك فى جميع عناصره. وكذلك لعناصره المتمثلة فى "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، و"إمكانية التعرض للعدوى"، وقد كانت جميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

- أسلوب الإشراف:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين فى المستشفيات الحكومية والعاملين فى المستشفيات الخاصة عن بُعد (أسلوب الإشراف) من جوانب الرضا الوظيفى، حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعاً من الرضا عن هذا العامل، وكذلك عن عنصرى "قدرة مديرى على اتخاذ القرارات"، و"طريقة تعامل مديرى مع موظفيه"، ويتضح

الفرق ذو الدلالة الإحصائية بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص في عنصر "كيفية تفعيل سياسات المنظمة" فقط، حيث عبر القطاع الحكومي عن درجة أقل من الرضا.

- القيم الشخصية:

لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في المستشفيات الحكومية والعاملين في المستشفيات الخاصة نحو بُعد (القيم الشخصية) من الرضا الوظيفي، ويبدى الطرفان مستوى متقاربًا ومرتفعًا نسبيًا من الرضا عن هذا البُعد، وعناصره "إمكانية عمل مالا يخالف ضميري"، و"إمكانية العمل بانفراد"، ويتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين في المستشفيات الحكومية، والعاملين في المستشفيات الخاصة عن عنصر "الاختلاط في العمل".

٦- أهم نتائج الفروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بمدينة الرياض باختلاف الجنس:

- قيمة العمل:

تشير النتائج الخاصة ببُعد (قيمة العمل) أن الذكور والأناث من العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض يشعرون برضا مرتفع عن بُعد قيمة العمل، وكذلك عن جميع عناصره المتمثلة في "طريقة انسجام زملائهم في العمل مع بعضهم البعض"، و"الإحساس بالإنجاز الذي يناله من عمله"، و"نظرة المجتمع إلى عملي"، و"الثناء الذي أناله عندما أؤدي عملاً جيداً"، و"إمكانية تجربة أساليبي في أداء العمل" "ظروف العمل"، و"إمكانية بقائي منهمكًا في العمل طوال الوقت". ولم تكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الذكور والإناث العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض.

- المكافأة المعنوية:

يتبين أن الذكور والإناث يشعرون برضا مرتفع فيما يتعلق ببُعد (المكافأة المعنوية) من العمل، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، كما لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في معظم عناصر هذا البُعد، حيث أبدت المجموعتان مستوى مرتفعًا من الرضا في عنصر "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتي"، و"إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، و"إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر"، وكان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الذكور والإناث من عنصر "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، وكذلك في مستوى الرضا عن عنصر "إمكانية بروزي في المجتمع"، حيث أبدى الذكور مستوى أعلى من الرضا.

- الإشباع الوظيفي:

يشعر الذكور والإناث بدرجة مرتفعة من الرضا في بُعد (الإشباع الوظيفي)، كذلك الحال فيما يتعلق بعنصر "فرص الترقية في هذا العمل"، وعنصر "حرية استخدام تقديري الخاص"، وأيضاً عنصر "الطريقة التي يوفر عملي بها وظيفة مستديمة"، ولم تكن الفروقات بين المجموعتين ذات دلالة إحصائية. يتضح الفرق في مستوى الرضا عن عنصر "مرتبي وكمية العمل الذي أقوم به"، حيث يشعر الذكور بدرجة أعلى من الرضا حول هذا العنصر، وقد كان الفرق بين الفئتين ذا دلالة إحصائية مرتفعة.

- عبء العمل:

أبدى الذكور مستوى أعلى من الإناث من الرضا حول بُعد (عبء العمل) من جوانب الرضا الوظيفي، و كذلك في جميع عناصره "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"العمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، قد كانت جميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، وأخيراً لم يكن هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين مستوى رضا الذكور والإناث عن "إمكانية التعرض للعدوى".

- أسلوب الإشراف:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الذكور والإناث عن بُعد (أسلوب الإشراف) من جوانب الرضا الوظيفي حيث أبدى كلا الفريقين مستوى مرتفعاً من الرضا عن هذا البُعد وعن جميع عناصره "قدرة مديري على اتخاذ القرارات"، و"طريقة تعامل مديري مع موظفيه"، و"كيفية تفعيل سياسات المنظمة".

- القيم الشخصية:

لا يوجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو بُعد (القيم الشخصية) من جوانب الرضا الوظيفي، ويبدي الطرفان مستوى متقارباً ومرتفعاً نسبياً من الرضا عن هذا البُعد، وعنصر "إمكانية عمل مالا يخالف ضميري"، و"إمكانية العمل بانفراد"، و"الاختلاط في العمل".

٧- أهم نتائج العلاقة بين الخصائص الشخصية ومستويات الرضا:

- العُمـر:

إن درجة الرضا تختلف باختلاف الفئة العمرية، إذ تزيد نسب الراضين للفئات العمرية الأعلى، حيث تشير نتائج الاختبار مربع كا إلى وجود علاقة جوهرية بين رضا العاملين في

القطاع الصحى بمدينة الرياض عن عنصر "إمكانية بروزهم فى المجتمع"، باختلاف فئات أعمارهم. وكذلك هناك مستويات مختلفة فى درجة الرضا عن عنصر"طريقة تعامل مديرى مع موظفيه" باختلاف الفئات العمرية، إذ تشير نتائج اختبار مربع كا إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وبذلك نلاحظ أن هناك علاقة جوهرية (طردية) بين الرضا والفئات العمرية.

كما أن هناك علاقة جوهرية بين متغير العمر ومستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى حول عنصر "إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، وأيضا عنصر "إمكانية توجية الآخرين بما يجب القيام به".

– المؤهل العلمى:

كانت هناك علاقة جوهرية بين مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى عن قدرة المدير على اتخاذ القرارات، والمؤهل العلمى.

كما توجد علاقة جوهرية بن المتغيرين المؤهل العلمى وعنصر الرضا "الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً"، كما كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمى ومستوى الرضا عن بقاء الموظفين منهمكين فى العمل طوال الوقت. وتبين أن هناك أثراً للمؤهل العلمى فى رضا العاملين عن عنصر "الاختلاط فى العمل"، وتكون أكثر إيجابية بالنسبة لمن يحمل مؤهلات علمية عليا، وهذا ما توضحه نتائج اختبار مربع كا.

– طبيعة العمل:

إن مستوى الرضا لدى العاملين بالقطاع الصحى حول "إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر" من عناصر الرضا الوظيفى، يختلف باختلاف طبيعة أعمالهم، إذ إن من يعمل بمهنة صيدلى، وكذلك الطبيب كانوا أكثر رضا إذا ما قورنوا بزملائهم ممن يشغل وظيفة ممرض.

يتضح وجود الاختلاف فى اتجاهات المبحوثين حول "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، باختلاف طبيعة العمل الذى يؤدونه، مربع كا يشير إلى وجود علاقة جوهرية بين المتغيرين. وكان هناك علاقة جوهرية بين "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، و"فرص الترقية فى العمل" وطبيعة العمل الذى يؤديه المبحوثون.

كان مستوى الرضا حول عنصر" إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل"، و"ظروف العمل" يختلف باختلاف طبيعة المهنة.

يتبين عدم تجانس المبحوثين فى مختلف المهن فيما يتعلق بعدم الرضا حول انسجامهم فى العمل، كما اتضح وجود علاقة جوهرية بين" العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية"، وطبيعة العمل الذى يؤديه المبحوثون.

تبين وجود علاقة جوهرية بين طبيعة العمل والرضا عن كل من "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"إمكانية التعرض للعدوى"، وكذلك "نظرة المجتمع إلى عملى".

٨ - أهم نتائج تحليل التباين ANOVA لأبعاد الرضا الوظيفى:

أشارت نتائج تحليل التباين ANOVA إلى وجود فروقات جوهرية فى مستويات رضا العاملين بالقطاع الصحى حول أبعاد الرضا الوظيفى الستة باختلاف فئات أعمارهم، إذ يزيد مستوى الرضا عن البُعد الواحد إذا ما انتقل الموظف من فئة عمرية إلى فئة عمرية أعلى.

النتائج الخاصة بالمؤهل العلمى وأثره فى إيجاد فروقات جوهرية فى مستويات الرضا الوظيفى حول أبعاد الرضا التى شملتها الدراسة تشير إلى أن مستوى الرضا يزداد فى الغالب لدى الموظفين الذين يحملون مؤهلات علمية أعلى، مقارنة بزملائهم الآخرين من ذوى المؤهلات الأقل. إلا أن تلك النتيجة اختلفت فى حالة بُعد أسلوب الإشراف، إذ كانت مستويات الرضا لدى من يحمل مؤهل الثانوى وأقل أكثر رضا من زملائهم من حملة الدكتوراه والماجستير؛ ولعل ذلك يعود إلى اختلافهم فى تقدير وتحديد أسلوب الإشراف المطلوب، كما أشارت نتائج التحليل السابقة إلى أن الأوربيين كانوا غير راضين عن هذا البعد مقارنة بزملائهم العرب والسعوديين.

النتائج المتعلقة بطبيعة العمل لم تظهر كثيراً من الفروقات الجوهرية حول مستويات الرضا عن أبعاد الرضا المختلفة، باستثناء بُعد قيمة العمل وكذلك المكافأة المعنوية، وأخيراً بُعد عبء العمل، مع ملاحظة أن من يعمل بمهنة طبيب كان الأكثر رضًا فى الغالب مقارنة بزملائهم ممن يشغل وظيفة ممرض، صيدلى وأية وظائف أخرى.

من أهم النتائج الخاصة بأثر الجنسية فى مستويات الرضا حول أبعاد الرضا المختلفة، كان عدم رضا الأوربيين والأمريكيين عن أسلوب الإشراف المتبع، وكذلك اختلاف مستوى الرضا عن المكافأة المعنوية، إذ كان الأعلى لدى السعوديين وكذلك العرب من غير السعوديين، ولعل للثقافة العربية دوراً كبيراً فى ارتفاع مستوى الرضا حول هذا البُعد لدى تلك الفئتين. أما بُعد عبء العمل فكان مستوى الرضا عنه متدنيًا بشكل ملحوظ لدى العرب بشكل عام (السعوديين وغير السعوديين) مقارنة بالجنسيات الأخرى.

النتائج الخاصة بسنوات الخبرة فى الواقع تؤكد النتائج المتعلقة بالمؤهل العلمى، وكذلك الدخل الشهرى، حيث تزداد مستويات الرضا لدى الموظفين الذين ينتمون إلى فئات أعلى والعكس صحيح، ومرد ذلك التجانس فى النتائج ارتباط تلك المتغيرات بعامل الزمن.

٩- أهم نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الرضا الوظيفى:

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الرضا والعناصر المكونة له إلى أن الثناء الذى يناله الموظف عند أدائه لعمل جيد، وكذلك نظرة المجتمع إلى العمل بالقطاع الصحى كانت من أكثر العناصر المؤثرة فى بُعد قيمة العمل، ولعل هذه النتيجة تؤكد صحة مسمى هذا البُعد.

العناصر المؤثرة فى بُعد المكافأة المعنوية والممثلة للجانب المعنوى كانت فى مقدمة العناصر التى تؤثر فى هذا البُعد، إذ كان عنصر "إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، وكذلك عنصر "إمكانية بروزى فى المجتمع" أول العناصر المؤثرة فى هذا البُعد.

إن فرص الترقية والطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة كانت العناصر الممثلة لبُعد الإشباع الوظيفى، ومن هنا تظهر أهمية الوظيفة المستديمة والترقى بها فى الحد من عدم الرضا الوظيفى عن بُعد الإشباع الوظيفى.

أبعاد الرضا الوظيفى "عبء العمل"، وكذلك بُعد "أسلوب الإشراف" كانت العناصر "العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، و"قدرة مديرى على إتخاذ القرارات" فيها أكثر العناصر تأثيراً على تلك الأبعاد على التوالى. أخيراً بُعد القيم الشخصية، كانت "إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى" فى مقدمة العناصر المكِّنة لهذا البُعد من حيث الأثر.

ملخص تلك النتائج الخاص بالانحدار المتعدد أن أهم عناصر الرضا المؤثر فى رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض كانت عناصر ذات علاقة بالجانب المعنوى، والمتمثلة فى الثناء الذى يناله الموظف، ونظرة المجتمع للعمل بالقطاع الصحى، وإمكانية البروز فى المجتمع نتيجة لتلك الوظيفة. أمَّا الجانب المادى أو الملموس فقد تمثل فى الترقية فى الوظيفة وتوافر وظيفة مستديمة.

التوصيات:

بناء على نتائج البحث الميدانى الذى أُجرِى للتعرف على مستوى الرضا لدى العاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض والتعرف على أهم العوامل التى تؤثر فى الرضا

الوظيفى لديهم ومن ثم مقارنة مستوى الرضا الوظيفى بين السعوديين وغير السعوديين، وبين العاملين فى المستشفيات الحكومية والعاملين فى المستشفيات الخاصة، وبين الذكور والإناث العاملين فى القطاع الصحى فى مدينة الرياض، يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

١- العمل على تشجيع السعوديين فى الدخول فى حقل الرعاية الصحية من خلال توفير التعليم والتدريب اللازمين، حيث إن نصف العاملين فى هذا المجال الحيوى هم من غير السعوديين.

٢- العمل على زيادة الاحتياطات للحد من تعرض العاملين فى المرافق الصحية للعدوى ورفع مستوى السلامة المهنية.

٣- العمل على رفع مستوى الرضا عن العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع والعمل فى مناوبات مسائية وليلية، وذلك بإتاحة المجال للراغبين فى العمل فى هذه الظروف مقابل حوافز مالية، أو زيادة رصيد الإجازات مقابل العمل فى المناوبات غير المرغوب فيها.

٤- العمل على زيادة فرص الترقية للعاملين فى المرافق الصحية، ورفع مستوى المرتبات لتتماشى مع كمية العمل المتوقعة.

٥- العمل على زيادة العوامل التى تؤدى إلى الرضا لدى العاملين فى القطاع الصحى، مثل جوانب "قيمة العمل" المتمثلة فى الإحساس بالإنجاز الذى يناله من عمله، والثناء الذى ينالونه عند أداء عمل جيد، وجوانب "المكافأة المعنوية" من العمل مثل "إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به"، و"إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى"، و"إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين"، و"إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر"، أى: توفير البيئة التى تستفيد من قدرات العاملين وإبداعاتهم وتشجع أداءهم.

٦- العمل على تنسيق فرق العمل لإتاحة الفرصة لمن يرغب من العاملين فى المرافق الصحية فى العمل فى بيئة غير مختلطة، ما أمكن ذلك.

٧- العمل على تشجيع الإناث على الدخول فى مجال العمل فى الرعاية الصحية من خلال توفير التعليم والتدريب اللازمين، حيث كان ثلث القوى العاملة الصحية فقط من النساء، ولا يشكل السعوديات إلا نسبة ضئيلة منها.

٨- العمل على رفع مستوى رضا الإناث العاملات فى المرافق الصحية، إضافة إلى التوصيات السابقة بالعمل على مساواة مرتبات النساء بمرتبات الرجال الذين يردون نفس العمل.

٩- العمل على تخفيف عامل "عبء العمل" على الإناث خصوصًا فى عنصر العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع"، وعنصر "العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية".

المراجع

المراجع العربيـة:

- أبو شعر، عبدالرزاق، "العمالة المحلية فى مجال الإحصاء فى المملكة العربية السعودية"، **الإدارة العامة**، ع٤٧ (محرم ١٤٠٦هـ - سبتمبر/أكتوبر، ١٩٨٥م).
- أسعد، محمد محمد على، ونبيل إسماعيل رسلان، **الرضا الوظيفى للقوى البشرية العاملة فى المملكة العربية السعودية**، جدة: جامعة الملك عبدالعزيز، مركز البحوث والتنمية كلية الاقتصاد والإدارة، ١٩٨٤م.
- التاجى، محمد عبدالله، "تطبيق نظرية هيرزبيرج لقياس الرضا عن العمل فى التعليم الثانوى بمنطقة الأحساء"، **الإدارة العامة**، ع٨، ربيع الآخر، ١٤١٤هـ.
- الحناوى، محمد صالح ومحمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمى، الإسكندرية: مركز التنمية الإدارية، ١٩٩٧م.
- الحنيطى، إيمان محمد على، **دراسة تحليلية للرضا الوظيفى لدى أعضاء هيئة التدريس فى كلية التربية الرياضية فى الجامعات الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، ٢٠٠٠م.
- الخضرا، بشير ومروة أحمد ... وآخرون، **برنامج الإدارة والريادة**، السلوك التنظيمى ط١، عمان: جامعة القدس المفتوحة، ١٩٩٥م.
- الدلكى، حسن محمد حسن، **العلاقة بين الرضا الوظيفى والنية لترك العمل فى قطاع البنوك الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- السالم، سالم محمد، **"الرضا الوظيفى للعاملين فى المكتبات بالمملكة العربية السعودية الرياض"**، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٧م.
- الشيخ، سليمان الخظرى، وسلامة، محمد أحمد، "الرضا الوظيفى لدى المعلمين فى دولة قطر، الكويت". **مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية** ع٣٠، السنة الثانية، إبريل ١٩٨٢م.
- الطويل، هانى عبدالرحمن، **الإدارة التربوية والسلوك التنظيمى**، عمان، دار شقير وعكشه (مطبعة كتابكم)، ١٩٨٥م.
- العديلى، ناصر محمد، "الدوافع والحوافز والرضا الوظيفى فى الأجهزة الحكومية فى المملكة العربية السعودية"، **الإدارة العامة**، الرياض: معهد الإدارة العامة ع٦٣، ١٩٨٣م.

- العديلى، ناصر محمد، **الرضا الوظيفى: دراسة ميدانية لاتجاهات مواقف الأجهزة الحكومية فى مدينة الرياض**، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير منشورة. الرياض: معهد الإدارة العامة ١٤٠٤هـ - ١٩٨٤م، ص١٤-١٥ .

- العديلى، ناصر محمد السلوك الإنسانى والتنظيمى: منظور كمى مقارن، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٩٥م.

- العمرى، خالد، "الرضا الوظيفى للمشرفين التربويين فى الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الديمغرافية والوظيفية للمشرف"، **أبحاث اليرموك** (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية) ٧ (٤)، ١٩٩١م، ص١٤٧ .

- العمرى، خالد، "مستوى الرضا الوظيفى لمديرى المدارس فى الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية"، **مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، م٧، ع٢ ١ ربيع الثانى ١٤١٣هـ، تشرين أول، ١٩٩٢م، ص١٣).

- العيسى، إيمان، "**العلاقة بين النمط القيادى لمديرى المدارس الثانوية التابعة للرئاسة العامة لتعليم البنات فى مدينة الرياض وبين مستوى الواقعية فى العمل والروح المعنوية بين المعلمات السعوديات العاملات معهن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: عمان: الجامعة الأردنية ١٩٩٧م.

- القريوتى، محمد قاسم، ومهدى حسن زويلف، **مبادئ الإدارة والنظريات والوظائف**، ط٢، عمان، دار المستقبل للنشر والتوزيع، ١٩٨٩م.

- الكتاب الإحصائى السنوى، المملكة العربية السعودية وزارة التخطيط، مصلحة الإحصاءات العامة، العدد الخامس والثلاثون ١٤١٩هـ.

- المغربى، محمد كامل، **السلوك التنظيمى: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة فى التنظيم**، ط٢، عمان، دار الفكر، ١٩٩٥م.

- النعيمى، عدنان تايه، ونعمة عباس خضير، وفلاح تايه النعيمى، "أهمية الأهداف والاتجاهات نحو الوظيفة: دراسة مقارنة بين الكليات العلمية والإنسانية فى جامعة بغداد"، **مجلة اتحاد الجامعات العربية**، ع٣٠، ١ شعبان، ١٤١٥هـ، كانون ثانى، ١٩٩٥م.

- بدر حامد أحمد، **السلوك التنظيمى**، الكويت: دار القلم، ١٩٨٢م.

- جار دنر، جون و.، **التميز: الموهبة والقيادة**، ترجمة محمد محمود رضوان - القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٨٩م.

- ديفيز، كيت، **السلوك الإنسانى فى العمل: دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمى**، ترجمة سيد عبدالحميد مرسى، ومحمد إسماعيل يوسف، القاهرة: دار نهضة مصر للطبع والنشر ١٩٧٤م.
- رضوان، شفيق، **السلوكية والإدارة**، بيروت: الدار الجامعية، ١٩٩٤م.
- الشيخ سالم، فؤاد، زياد وآخرون، **المفاهيم الإدارية الحديثة**، ط٢، عمان: مطبعة الصفدى، ١٩٨٢م.
- سليمان، حنفى محمود، **السلوك التنظيمى والأداء، جمهورية مصر العربية**: دار الجامعات المصرية للطباعة والنشر والتوزيع ١٩٨٣م.
- شاويش، مصطفى نجيب، **إدارة الموارد البشرية – إدارة الأفراد ط١**، عمان، دار الشرق للنشر والتوزيع ١٩٩٦م.
- شلول، أنور حمزة المحمود، **"الرضا الوظيفى لدى القيادات الإدارية فى الجامعات الأردنية الحكومية والأهلية والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم: دراسة مقارنة"**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الخرطوم، ١٩٩٩م.
- شهيب، محمد على، **"السلوك الإنسانى فى التنظيم"**، القاهرة: دار الفكر العربى، ١٩٧٦م.
- عاشور، أحمد صقر، **الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقى** ... بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ١٩٨٣م.
- عاشور، أحمد صقر، **السلوك الإنسانى فى المنظمات**، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٦م، ص ١٣٩ .
- عبدالخالق، ناصيف، "الرضا الوظيفى وأثره على إنتاجية العمل"، **المجلة العربية للإدارة م٦**، عن ١٩٨٢م.
- عسكر، على، "اتجاهات فى زيادة واقعية العنصر البشرى فى مجال العمل"، **الإدارة العامة**، ع٥٢، (ديسمبر، ١٩٨٦م).
- عقيلى، عمر وصفى، "نظرية التوقع: محاولة كمية القياس واقعية العمل"، **المجلة العربية للإدارة ع٢**، (ربيع ١٩٨٦م).
- فهمى، منصور، **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية**، القاهرة: جامعة القاهرة ١٩٨٦م.
- عوض، عباس محمود، **دراسات فى علم النفس الصناعى والمهنى** ... الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٧م.

- كامل، مصطفى، وسونيا البكرى "دراسة تحليلية للرضا الوظيفى لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة". **مجلة الإدارة م٢٣**، ع١ (يوليو ١٩٩٠م).
- كشرود، عماد الدين، **علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث**، م١، ط١، بنغازى: منشورات جامعة قار يونس، ١٩٩٥م.
- مكى، أحمد فاضل عباس، التطور التنظيمى، القاهرة: الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة (برامج القادة الإداريين، برامج الإدارة العليا) ١٩٧٨م.

المراجع الأجنبية:

- Al- Ahmadi, Hanan Abdulraheem 1995 Determinants of Job Satisfaction Among Saudi Arabian Male and Female Physicians: A Qualitative Study, Doctoral Dissertation, University of Pittsburgh, August 1995.
- Atchison, Thomas A. 1999. The myths of employee satisfaction. Healthcare Executive; Chicago; Mar/Apr 1999- Babbie,Earl,The practice of Social Resarch, Fifth edition ,Wadsworth,publishing Co.,Belmont ,California, 1989.
- Baron, R, A, and Greenberg, J, Behavior in organizations: understanding and Managing the Human Side of work, 2nd edition, Boston, Allyn and Bacon Inc. 1986.
- Blum, Milton L, Industrial Psychology and it social Foundation (New yourk) Harber and Raw, 1965.
- Bruhn, J. "Job stress: An opportunity of professional growth, "the career Development Quarterly, 37 (4) 1989.
- Bullock, R. P. Function and Job Satis faction in the Social system of amadern Hospital, Nursing Research, 11 1955.
- Buera, Abubaker M. "Some Managerial obstacles to Develop ment in Third-world Countries "Arab Journal of Administration, Vol. 10, special issue in English (April 1982), P70.
- Cangelosi, Joseph D. Jr.; Markham, F Scott; Bounds, William T. Factors related to nurse retention and turnover: An updated study Health Marketing Quarterly; New York 1998.
- Cavanagh, Michael, E. "In search of Motivation" Personnel Journal, Vo1 March 1984.
- Cavanagh, Stephen, "Job satisfaction of Nursing Staff working in Hospitals", Journal of Advanced Nursing, 17, pp 704- 711, 1992.
- Click, Nancy, L. "Job Satis faction Among Academic Administration instructors" Research in Higher Education, Vol 33, No. 5, 1992.

- Dessler, Gray, Organization and Management. Restore, Va, Reston Publishing Co. 1982.
- Devis Keith and Newstrom, John w. Human Behavior at work: organizational Behavior, 7th ed. (newyourk): McGraw, Hill Brook Company, 1985.
- Dunnette, pritchord, and Jorgenson "Effects of perceptions of equity and inequity on worker per her mance and satisfaction" Journal of Applied psychology 1972, P 75.
- Francis, G. James and Gene Milbourn Jr., Human Behavior in the work Environment: Amenegerial Perspective, (Santa Monica California): Goodyear Publishing Company 1980.
- Frazer T.M., Human Stress work and Jon Satisfaction, lst-published, International Labour office, Geneva, 1983.
- Gibson, J.L., and lvancevch, J.M. and Donnelley, J. H., organizational Behavior, Structure process, Boston, Richard D, Irwin INC. 1991.
- Greene, Jan 2002; Keep'em happy Hospitals & Health Networks; Chicago; Jul 2002
- Grey, Jerry L. & Frederick &. Starke, Organizational Behavior Concepts and Applications 4th. Ed. (Columbus: Mirrill Publishing Company, 1988).
- Halpin, Andrew, Administrative Behavior in Education, New york: Harper and Row, 1957
- Hanner, W. C. and Smith F.J., wort attitudes as predictors of unionization Activity, Journal of Applied psychology, vol. 63, 1978.
- Harvey, Donald, F. and Brow, Donald, R. An Experiential Approach to organization Development Englewood Cliffs, prentice-Hall, Inc. 1976.
- Heneman, Herbert G. Donald p. Schwals, John A. Fraser, lee D. Dyeri Personnel Human Resourse Management, Richard D. Irwin in. lninois, 1988.
- Hersher, Betsy, 2001: A corporate culture match is vital to job success, Healthcare Financial Management; Westchester; Feb 2001
- Hodgetts, Richard, M. and steven Altman, Organizational Behavior "Philadelphia: W.B. Sounders Company, 1979).
- Hoy, Wayne, H. & Ceeil G Miskel, Educational Administrator Theory, Rescard, and prach'ce, 4the. Ed. (New yourk McGrown- Hill, Inc. 1991.
- Hopkins, Anne, H. work and Job satisfaction in the public sector, Rowman and Akahhled Totaway N. J 1982.
- Joseph, Jacob, and Satish, Deshpande. "The impact of ethical climate on hob satisfaction of nurses" Health Care Management Review, Gaithersburg; Winter 1997.

- McNeese- Smith, Donna K and Margaret Nazarey; 2001 A nursing shortage: Building organizational commitment among nurses/Practitioner application Journal of Healthcare Management; Chicago; May/Jun 2001
- Miskel, Cecil, G. and Robert Fevarly and John Stewart "Organization structures and processes perceived school Effectiveness, loyalty, and Job Satisfaction" Educational Administration Quarterly Vol, 15, No 3, 1979.
- Mobley, W.H. Horner, S.O, and Hollings worth, A. T. "An Evaluation of precursors of Hospital Employee Turnover" Journal of Applied psychology, vol. 63 No. 4, 1978.
- Morton, Reed, L. 1998. Is it time to change jobs? Healthcare Executive; Chicago; Nov/Dec 1998
- Muchinsky, P, M. psychology applied to work, California: Cole publishing Company, 1990.
- Organ, D., w. and Bafemen, T. S. Organizational Behavior, 4th Edition, Boston,, Richard D. Irwin Inc, 1991.
- Plandes. Gurence. G. "Relationship between Commitment to hospital gods and Job Satsfaction: acase study of anursing department". Health Care Management Review, Vol. 15, p1990, p51- 62.
- Pollock, Jan, E. "The relationship between Expectations and Realities of Job Satisfaction for Secondary School Teachers Dissertation Abstracts International, Vol. 48, No. 5, November 1987.
- Quick, Thomas, L The manager's Motivation Desk Book New yourk: John wiley & Sons, inc, 1985.
- Romano Michael 2002: A strong attraction Modern Healthcare; Chicago; Dec 16, 2002
- Rothausen, Teresa, J. "Job Satisfaction and the parent worker: The role of flexibility and Reucard", Journal of vocational Behavior, Vol. 44, No 3, (June, 1994).
- Saal, F. E. and Knight, p. A, Industrial organizational psychology science and practice, California, Brooks, cole publishing Company 1988
- Schein, Edgar, H., organizational psychology, Englewood cliffs, prentice-Hall, Inc., 1970.
- Schneider Debara S., and Bobby C. Vaught, "A Comparison of Job Satisfaction Between public and private Sector Managers". Public Administration quarterly, Vol. 17, No. 1 (spring 1993).
- Scott, K. D. and Taylor, G. S. An Examination of conflicting findings on the Relationship Between Job satisfaction and Absenteeism: Ameta Analysis" Academy of Management Journal, vol 28, No 3, 1985.

- Sell,R. G. & Shipley, P., satisfaction in work Design: Ergonomics and other Approaches, 10- 14 Macmillan Street, London Wc, 28, 5NF Taylore & franciso LTD. 1979.
- Smith a Nock, Social Class and the Quality of work life in public and private Organization "Journal of Social Issues 36, 4, pp 59- 70.
- Smith, P.C. Cornell studies of Job satisfaction 1-strategy for the Development of a general Theory of Job Satis faction, un published Manuscript, Cornell university, 1953.
- StankonssenThe Human side of organizational 2nd. New yourk: Harper and Row publishers, 1978.
- Staw, Barry M., psychological foundations of organizational Behavior, Glenview, 1llinois, Scoh, foresman & Company 1983, p 93.
- Staw, Barry, M. "organizational psychology and the pursnt of the Happy productive worker" California Management Review Vol. 28 No 4. (Summer, 1986).
- Steer, Richard, M. and Porter, lymen, W. Motivation & Behavior, Singapore McOraw- Hill, Inc. 1991.
- Super, D. A. "Theory of vocational Development", the American psychologist, vol, No 7, 1953.
- Syptak,Michal,J.,David W. Marsland and Deborah Ulmer "Job Satisfaction: Putting Theoty Into Practice" Family Practice Management- October 1999.
- Vaughn,William J. & Dunn J.D., Model for Conducting Job Satisfaction Research in on- going organizations, Denton, Tx: FRIC Document Reproduction Service ED. 066, 1972.
- Webster's New Universal Unabridged Dictionary, Second Edition, Dorset & Baber 1983.
- Vecchio, Robert, p. Organizational Behavior, Orlando, Florida Har Court Brace lovanovich publishers, 1991.

ملحق
استبانة الدراسة

عزيزى المستجيب/المستجيبة

تهدف هذه الاستبانة إلى تقصى مدى رضاك فى عملك الحالى، وما هى الجوانب التى أنت راض عنها وتلك التى تشعر نحوها بعدم الرضا. علما أن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة و لن تستخدم المعلومات التى نحصل عليها إلا لأغراض البحث العلمى.

وبناء على أجوبتك نأمل أن نصل إلى فهم أكبر للأشياء التى يحبها الناس فى أعمالهم و التى لا يحبونها.

على الصفحة التالية ستجد عبارات عن عملك الحالى:

* اقرأ كل عبارة بتمعن
* قرر مدى ما تشعر به من رضا حول جانب عملك الذى تصفه العبارة، أبق العبارة فى ذهنك وقم بما يلى:
  ١- إذا كنت تشعر أن عملك يعطيك أكثر مما تتوقع، ضع الدرجة (٥) فى العمود المخصص لدرجة الرضا للتعبير عن مستوى رضاك بدرجة "راض جداً".
  ٢- إذا كنت تشعر أن عملك يعطيك ما تتوقع، ضع الدرجة (٤) للتعبير عن مستوى رضاك بدرجة "راض".

Dear respondent

The purpose of this questionnaire is to investigate the degree of your satisfaction in your present job, what things you are satisfied with and what things you are not satisfied with. We assure you that your responses will be treated with the strictest confidentiality, and the information gathered will only be used for scientific research.

On the basis of your answers, we hope to get a better understanding of the things people like and dislike about their job.

On the following page you will find statements about your present job:

* Read each statement carefully.
* Decide how Satisfied you feel about the aspect of your job described by the statement. Keeping the statement in mind:
  1- If you feel that your job gives more than you expected, place a score of (5) in the box marked degree of satisfaction, to express Very Satisfied.
  2- If you feel that your job gives you what you expected, place a score of (4) in the box marked degree of satisfaction, to express Satisfied.

٣- إذا لم تتمكن من التوصل إلى قرار حول ما إذا كان عملك يعطيك ما تتوقعه، ضع الدرجة (٣) للتعبير عن "لست راضياً ولا غير راض".

٤- إذا كنت تشعر أن عملك يعطيك أقل مما تتوقع، ضع الدرجة (٢) للتعبير عن "غير راض".

٥- إذا كنت تشعر أن عملك يعطيك أقل مما تتوقع بكثير، ضع الدرجة (١) للتعبير عن "غير راض بتاتاً".

3- If you cannot make up your mind whether or not the job gives what you expect, place a score of (3) in the box marked "degree of satisfaction" to express that you are Neither Satisfied nor Dissatisfied.

4- If you feel that your job gives you less than you expect, place a score of (2) in the box marked "degree of satisfaction" to express Dissatisfied.

5- If you feel that your job gives you much less than you expected, place a score of (1) in the box marked "degree of satisfaction" to express Very Dissatisfied.

درجة الرضا:

٥ = راض جداً.

٤ = راض.

٣ = لست راضياً ولا غير راض.

٢ = غير راض.

١ = غير راض بتاتاً.

Degree of satisfaction:

5 = Very Satisfied.

4 = Satisfied.

3 = Neither Satisfied nor Dissatisfied.

2 = Dissatisfied.

1 = Very Dissatisfied.

The degree of my satisfaction in my present job concerning the following statements	درجة الرضا	مدى رضاى فى عملى الحالى فيما يتعلق بالعبارات التالية	
The chance to do different things from time to time		إمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر	١
The chance to be 'somebody' in the community		إمكانية بروزى فى المجتمع	٢
The way my boss handles his / her employees		طريقة تعامل مديرى مع موظفيه	٣
The competence of my supervisor in making decision		قدرة مديرى على اتخاذ القرارات	٤
Being able to do things that don't go against my conscience		إمكانية عمل مالا يخالف ضميرى	٥
The chance to work alone on the job		إمكانية العمل بانفراد	٦
The chance to do things for other people		إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين	٧
The chance to tell people what to do		إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به	٨
The chance to do something that makes use of my abilities		إمكانية عمل ما يستخدم قدراتى	٩
The way my job provides for steady employment		الطريقة التى يوفر عملى بها وظيفة مستديمة	١٠
The way company policies are put into practice		كيفية تفعيل سياسات المنظمة	١١
My pay and the amount of work I do		مرتبى و كمية العمل الذى أقوم به	١٢
The chances for advancement on this job		فرص الترقية فى هذا العمل	١٣
The freedom to use my own judgment		حرية استخدام تقديرى الخاص	١٤

The degree of my satisfaction in my present job concerning the following statements	درجة الرضا	مدى رضاى فى عملى الحالى فيما يتعلق بالعبارات التالية	
The chance to try my own methods of doing the job		إمكانية تجربة أساليبى فى أداء العمل	١٥
The working conditions		ظروف العمل	١٦
The way my co-workers get along with each other		طريقة انسجام زملائى فى العمل مع بعضهم البعض	١٧
The praise I get for doing a good job		الثناء الذى أناله عندما أؤدى عملاً جيداً	١٨
The feeling of accomplishment I get from the job		الإحساس بالإنجاز الذى أناله من عملى	١٩
Being able to keep busy all the time		إمكانية بقائى منهمكاً فى العمل طوال الوقت	٢٠
Working with both men and women		الاختلاط فى العمل	٢١
Working on evening and night shifts		العمل فى مناوبات مسائية وأخرى ليلية	٢٢
Working weekends		العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع	٢٣
Vulnerability to infection		إمكانية التعرض للعدوى	٢٤
The way the community views the job		نظرة المجتمع إلى عملى	٢٥

آمل الإجابة على الأسئلة التالية أو وضع علامة (√) فى المكان المناسب.

Please answer the following Question or place (√) in the appropriate box.

1- Age ☐ ١- العمر

2- Marital status ٢- الحالة الاجتماعية

☐	أرمل Widowed	☐	مطلق Divorced	☐	متزوج Married	☐	أعزب Single

3- Gender ٣- الجنس

☐	أنثى female	☐	ذكر Male

4- Nature of your work ٤- طبيعة العمل

☐	فنى Technicia	☐	صيدلى Pharmacist	☐	طبيب Physician
☐	أخرى Other	☐	إدارى Administrator	☐	ممرض Nurse

5- Years of service in your current jod ☐ ٥- سنوات الخدمة فى الوظيفة الحالية

6- Total years of experience in this line of work ☐ ٦- سنوات الخبرة الإجمالية فى مجال العمل الحالى

7- Work affiliation ٧- جهة العمل

☐	عسكرى Military	☐	حكومى Government	☐	خاص Private

8- Nationality		٨- الجنسية
أوربـــــى / European	عربى غير سعودى / Arab/non Saudi	ســعــودى / Saudi
جنوب شـرق آسـيـا / South East Asian	من أمريكا الشمالية / North American	

9- Educational level		٩- المستوى التعليمى
جـامـعى / College	أقـل مــن ثـانــوى / Less than high school	دكـتـوراه / Ph.D./MD
دبـلـــوم / Diploma	ثانوى / High School	ماجستير / Master

10- Monthly Income (SR)		١٠- الدخل الشهرى بالريال

الباحثان فى سطور

١ - د. عبدالمحسن بن صالح بن عبدالرحمن الحيدر

- من مواليد مدينة الرياض لعام ١٩٥٢م.

❖ المؤهل العلمى:

- حاصل على الدكتوراه، فى بحوث الخدمات الصحية، من جامعة كمنولث فرجينيا (كلية فرجينيا الطبية) بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٨٨م.

❖ العمل الحالى:

- أستاذ الإدارة الصحية المساعد / باحث متفرغ.

❖ الأنشطة العلمية :

- Modeling Organizational Determinants of Hospital mortality. Health Services Research 26:3 (August 1991)
- مشروع بحث لتقصى عوامل تحديد النقص فى المرضات السعوديات، ورقة عمل مقدمة فى الندوة السنوية الرابعة لتطوير القوى العاملة الصحية ٤-٥ ربيع الأول ١٤١٠هـ.
- العوامل المؤثرة فى اختيار الفتاة السعودية لمهنة التمريض، دراسة ميدانية، معهد الإدارة العامة ١٤١٦هـ.
- تقويم نظام الرعاية الطبية: الفعالية والكفاءة والإنصاف، ترجمة كتاب مرجعى، معهد الإدارة العامة، ١٤٢٠هـ.

٢ - إبراهيم عمر بن طالب

- من مواليد مدينة الرياض لعام ١٩٦٣م.

❖ المؤهل العلمي:

- حاصل على الماجستير في الإحصاء التطبيقي من جامعة أيوا الحكومية بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٩٠م.

❖ العمل الحالي:

- باحث بمركز البحوث بمعهد الإدارة العامة.

❖ الأنشطة العلمية:

- بحث إدارة الكوارث مشاركة مع الأستاذ الدكتور عبدالرحمن هيجان (قدم في ندوة إدارة الكوارث - معهد الإدارة العامة) ١٤١٨هـ.
- بحث التقاعد في المملكة العربية السعودية في ظل المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية مشاركة مع الدكتور علي السلطان (البحث الرئيسي لندوة إدارة خدمات المتقاعدين - معهد الإدارة العامة) ١٤٢٣هـ وعضو الفريق العلمي.
- دراسة توظيف السعوديين: المعوقات والحلول تأليف مشترك، ١٤٢٣هـ.

تم التصميم والإخراج الفنى والطباعة فى
الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة - ١٤٢٦هـ

هذا البحث

استعرض البحث مفهوم الرضا وركز على أبعاده المرتبطة بمهن مقدمى الرعاية الصحية، حيث شارك فى البحث عينة من العاملين بعدد من المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض. أشارت نتائج البحث إلى وجود ستة أبعاد للرضا الوظيفى لدى العاملين بالقطاع الصحى، كان أهمها: قيمة العمل، المكافأة المعنوية، الإشباع الوظيفى وأخيرًا بُعد عبء العمل. ويحتوى بُعد قيمة العمل على العناصر المعنوية فى الوظيفة. أما بعد الإشباع الوظيفى فقد كان يعبر عن فرص الترقية، والراتب وكمية العمل ... إلخ. ويعبر بُعد عبء العمل عن العمل خلال عطلات نهاية الأسبوع والعمل فى مناوبات مسائية وإمكانية التعرض للعدوى. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن مستوى رضا العاملين بالقطاع الصحى بمدينة الرياض حول تلك الأبعاد يختلف باختلاف الخصائص الشخصية لهم كالجنسية وطبيعة العمل ومؤهلاتهم. وانتهى البحث إلى طرح عدد من التوصيات التى تهدف إلى رفع مستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى هذا القطاع المهم ومن ثم زيادة نسبة السعودة فيه.

ولهذا يُعد هذا البحث ذا فائدة لمتخذى القرار وصانعى السياسات فى القطاعات الصحية خاصة ما يتعلق بالقوى العاملة وتحسين بيئة العمل بها.

ردمك: ٦ - ١٣٠ - ١٤ - ٩٩٦٠

تصميم وإخراج وطباعة الإدارة العامة للطباعة والنشر - معهد الإدارة العامة ١٤٢٦هـ